

Kuntalaisten kokemuksia sähköisten julkispalvelujen piloteista

Tero Saarenpää
Tarja Tiainen

Sisältö

Esipuhe , kirjoittanut Tommi Ranta	5
1 Johdanto	7
2 Sähköinen päivähoitohakemus	9
2.1 Tutkimuksen tausta	9
2.2 Tutkimusprosessin kuvaus	10
2.3 Tulokset sähköistä palvelua käyttäneistä	10
2.3.1 <i>Positiivinen asenne tietotekniikkaan ja sähköisiin palveluihin</i>	10
2.3.2 <i>Kokemukset sähköisen palvelun käytöstä</i>	11
2.4 Tulokset perinteisestä toimintatapaa käyttäneistä	13
2.4.1 <i>Käyttämättömyyden syynä tiedon puute</i>	13
2.4.2 <i>Muita syitä sähköisen palvelun käyttämättömyyteen</i>	14
2.5 Yhteenveto sähköisestä päivähoitohakemuksesta	14
3 Viranomaisten verkkopalvelut –pilotti ja vesimittarilukema	17
3.1 Pilottien tausta	17
3.2 Tutkimusprosessi ja –menetelmä	18
3.3 Pilottien testauksen tulokset	20
3.3.1 <i>Erilaiset taustat</i>	20
3.3.2 <i>Yleinen eAsiointi</i>	21
3.3.3 <i>Tiedonhakumenetelmät</i>	22
3.3.4 <i>”oma tyyli”</i>	23
3.3.5 <i>Pilotin testaus</i>	23
3.3.5.1 <i>Tapahtumat</i>	24
3.3.5.2 <i>Apteekki, majoitus ja haku</i>	25
3.3.5.3 <i>Käyttöliittymä ja ulkoasu</i>	26
3.3.5.4 <i>Onko tarvetta?</i>	26
3.3.5.5 <i>Muuta esiin noussutta</i>	27
3.3.6 <i>Vesimittarilukema</i>	28
3.4 Yhteenveto piloteista	28
4 Tiivistelmä ja johtopäätökset	31
Lähteet	33
Liitteet	
Liite 1: Päivähoitohakemus	34
Liite 2: Ohje päivähoitohakemuksen sähköiseen lähettämiseen	35
Liite 3: Haastattelurunko perinteisesti päivähoitohakemuksen tehneille	38
Liite 4: Haastattelurunko sähköisesti päivähoitohakemuksen tehneille	39
Liite 5: Haastattelurunko pilottien testauksessa	40
Tutkijoiden yhteystiedot	41

Esipuhe

Seinäjoen seudulla on panostettu viime vuosina voimakkaasti alueen toimintaympäristön kehittämiseen sekä osaamisrakenteiden vahvistamiseen mm. valtakunnallisten alue- ja osaamiskeskusohjelmien avulla. Ohjelmien tavoitteena on ollut Seinäjoen seudun yritysten kilpailukyvyn parantaminen sekä valtakunnallisesti merkittävän osaamiskeskittymän luominen maakunnan perinteisesti vahvojen metalli-, elintarvike- ja puutuotetoimialojen rinnalle.

Seinäjoen seudun aluekeskusohjelma ePohjanmaa on ollut käynnissä vuodesta 2001. Ohjelman päätavoitteena on tietoteknisten sovellusten käytön lisääminen alueen pk-yrityksissä. Välillisenä tavoitteena on myös julkisen sektorin palveluiden sähköistäminen sekä sähköisen asioinnin edistäminen, mitä on tuettu rahoittamalla mm. selvitys sähköisten palveluiden teknisistä perusedellytyksistä. Nyt käsillä oleva sähköisen asioinnin esteitä selvittänyt loppuraportti on osa ePohjanmaa –aluekeskusohjelman rahoituksella toteutettua eAsiointi –hanketta. eAsiointi –hanke seuraa aluekeskusohjelman alussa määriteltä linjaa ja on luonteva jatko toissa vuonna tehdyille tekniselle selvitykselle.

Julkinen sektori on usein jäänyt taka-alalle mietittäessä sähköisiä ratkaisuja. Yritysten liiketoimintaan liittyvien prosessien sähköistäminen on helpompi hahmottaa ja sähköisten ratkaisujen edut siksi paremmin arvioitavissa. Julkisella sektorilla oman vaikeutensa tuottaa jo sähköisen palvelun ja asioinnin määrittäminen. Esimerkiksi informaation hakemista internetistä ei useinkaan mielletä asiointiksi, vaikka se useimmiten onkin julkissektorilla sähköistä asiointia parhaimmillaan.

Nyt toteutettu ”eAsiointi” –hanke jakautui kahteen erilliseen osakokonaisuuteen, jotka nivoutuivat toisiinsa pilottikokeiluissa. Ilkka-Yhtymä Oyj on toteuttanut ”Viranomaisten verkkopalvelut” –osakokonaisuuden, jossa alueen viranomaistieto on koottu jäsennetyksi yhteen hankkeen aikana rakennettuun internetpalveluun. EPANET-tutkimusprofessori Tarja Tiaisen johtama sähköisen liiketoiminnan tutkimusryhmä on omassa ”Sähköisen asioinnin esteet” –osakokonaisuudessaan tutkinut kansalaisten kokemuksia verkkopalveluista ja ePohjanmaa –alueen kuntien internetsivuja. Tutkimusryhmä on myös haastatellut Ilkka-Yhtymä Oyj:n rakentaman verkkopalvelun koekäyttäjiä sekä Seinäjoen kaupungin päivähoitohakemus –pilottiin osallistuneita henkilöitä. Työn tulokset on nyt koottu tähän loppuraporttiin.

Seinäjoen seudulla tullaan jatkossakin panostamaan julkisen sektorin palveluiden kehittämiseen yksityisen sektorin palveluiden rinnalla. Tehty työ toimii hyvänä suunnannäyttäjänä julkisten palveluiden edelleen kehittämiseksi sekä alueen julkisorganisaatioiden että sovellustuottajien näkökulmasta. Kuntalaisten kokemusten kartoittaminen antaa arvokasta taustamateriaalia niin julkisen sektorin toimijoille,

aluekehittäjille kuin alueen palveluntarjoajillekin mietittäessä sähköisten julkisten palveluiden hyödynnettävyyttä jatkossa.

Tahdon Seinäjoen seudun aluekeskusohjelma ePohjanmaan puolesta kiittää Ilkka-Yhtymä Oyj:tä yhteistyöstä pilottikokeiluissa, tutkimusprofessori FT Tarja Tiaista hankkeen täsmällisestä suunnittelusta ja toteuttamisesta, tutkija FM Tero Saarenpäästä pilottihaastatteluiden toteuttamisesta ja loppuraportin kirjoittamisesta, Pro gradu –tutkielman tekijää HM Kati Aurasta kuntalaisten sähköisten palveluiden käyttökokemusten selvittämisestä sekä Leena Palovuorta ePohjanmaa alueen kuntien sähköisiin lomakkeisiin sekä sähköpostiosoitteisiin perehtymisestä. Kiitokset myös Seinäjoen kaupungille ja Nurmon kunnalle. Toivon omasta ja ePohjanmaa –aluekeskusohjelman puolesta jatkoa hyvin sujuneelle yhteistyölle myös jatkossa.

Seinäjoella 18.8.2004

Tommi Ranta
Seinäjoen Teknologiakeskus Oy

1 Johdanto

Sähköinen asiointi on ollut viime vuosina puheenaiheena niin Suomen tietoyhteiskuntaan liittyvissä keskusteluissa kuin yleisenä puheenaiheenakin. Sähköinen asiointi tarjoaa periaatteessa monia mahdollisuuksia ja etuja verrattuna perinteiseen asiointiin, liittyen esimerkiksi riippumattomuuten ajasta ja paikasta. Kuntalainen voi internetin välityksellä hoitaa asioitaan kotoaan käsin välittämättä virastoajoista. Huolimatta sähköisen asioinnin tarjoamista mahdollisuuksista ja potentiaalista, liittyy sähköiseen asiointiin monia haasteita ja ongelmia. Kaikki tarjotut sähköiset palvelut eivät ole vastanneet niihin asetettuihin positiivisiin odotuksiin. Samoin monilla palvelualoilla on vielä paljon kehitettävää liittyen sähköiseen asiointiin.

Sähköiseen asiointiin liittyviin haasteisiin ja kysymyksiin yritti omalta osaltaan tarjota vastauksia Seinäjoen seudun aluekeskusohjelman rahoittama *eAsiointi*-hanke. Hanke sisältää kaksi rinnakkaista, toisiinsa sidottua projektia. Toinen projekti on Ilkka-Yhtymän sähköisten viranomaispalvelujen pilotti. Toinen on *Sähköisen asioinnin esteet* –projekti, joka on Seinäjoen teknologiakeskuksen suunnittelema ja EPANET-tutkimusprofessori Tarja Tiaisen tutkimusryhmän toteuttama. Hankekokonaisuuden vetäjänä toimi ICT-koordinaattori Tommi Ranta Seinäjoen teknologiakeskuksesta. Tampereen yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitokselta *Sähköisen asioinnin esteet* –projektin toteutuksessa työskenteli Tarja Tiaisen lisäksi tutkija Tero Saarenpää ja harjoittelija Taina Kaapu. Projektin kannalta tärkeinä yhteistyökumppaneina toimivat Ilkka-Yhtymä Oyj ja Seinäjoen kaupunki. Ilkka-Yhtymän puolelta hankkeessa olivat mukana kehitys- ja tietohallintopäällikkö Ari Monni, tuottaja Matti Salmenkangas ja tutkimusassistentti Anna-Kaisa Koskela. Seinäjoen kaupungin taholta hankkeeseen osallistuivat Tuija Salo ja Nina Ankkuri. Kati Aurasen pro gradu –tutkielma (Auranen 2004) ja Leena Palovuoren raportti (Palovuori 2004) tarjosivat taustatietoa Etelä-Pohjanmaan alueelta liittyen sähköiseen asiointiin.

Koska yleisiä selvityksiä sähköisten palvelujen käytöstä on saatavilla (kuten edellä mainittu Auranen 2004), *Sähköisen asioinnin esteet* –projektissa tarkastelimme asiaa yksilötasolla. Tällä tavalla pääsimme tilastojen taakse; saimme näkyviin, miten tietotekniikka ja sähköiset palvelut nivoutuvat arkisiin käytäntöihin. Keräsimme tietoa kuntalaisten kokemuksista ja omista selityksistä sähköisten palvelujen käytöstä ottamalla tarkastelun kohteeksi muutaman toteutetun palvelupilotin. Haastattelimme pilottien käyttäjiä ja kuvasimme heidän tulkintoja tilanteesta.

Seuraavassa kuvaamme palvelupilotit ja niihin kohdistuneen tutkimuksen. Ensimmäinen kuvaamamme pilotti on Seinäjoen kaupungin sähköinen päivähoitopaikkahakemus. Seinäjoen kaupunki tarjosi 1.4.2003 - 31.12.2003 välisenä aikana kuntalaisilleen sähköisenä palveluna mahdollisuuden täyttää ja lähettää päivähoitohakemus sähköisesti internetin kautta. Kyseinen sähköinen palvelu ei kuitenkaan saavuttanut odotettua suosiota ja palvelu lopettiin. Palvelun hyötyjä ja haittoja kartoitettiin haastattelututkimuksen kautta. Tutkimuksen taustat, tavoitteet, metodologia ja tulokset esitellään loppuraportin seuraavassa luvussa.

Loppuraportin kolmannessa luvussa esittelemme *Sähköisen asioinnin esteet* –projektin rinnakkaisen *Viranomaisten verkkopalvelut* –projektin tuottamat pilotit, joiden koekäytön me järjestimme. Ilkka-Yhtymän toteuttaman projektin tavoitteena on omalta osaltaan kehittää ja edistää Etelä-Pohjanmaan alueen kuntalaisten julkista sähköistä asiointia keräämällä saman internet-sivuston alle tietoa Etelä-Pohjanmaan kuntien palveluista ja alueen tapahtumista. Lisäksi sivuille tulee tietoa muun muassa liittyen hätänumeroihin ja päivystäviin apteekkeihin. Toisena osana Ilkka-Yhtymän projektia on toteuttaa Nurmon kunnan suunnittelema vesimittarilukeman lähettäminen sähköisesti, jolloin medioina voivat olla lomake web-sivulla ja tekstiviesti. *Sähköisen asioinnin esteet* –projektissa tutkittiin vesimittarilukeman lähettämistä tekstiviestillä. Loppuraportin kolmannesta luvusta selviää tarkemmin tutkimusten taustat, tavoitteet, metodit ja tulokset.

Loppuraportin viimeisessä luvussa tehdään yhteenvetoa *Sähköisen asioinnin esteet* –projektissa tuloksista. Kuntalaisen näkökulmasta kriittisiä tekijöitä ovat sähköisen palvelun hyödyllisyys, helppokäyttöisyys ja tietojen ajankohtaisuus ja kattavuus. Kaikkien näiden tekijöiden tulee olla kunnossa, jotta sähköisellä palvelulle on kysyntää. Lisäksi uusia sähköisiä palveluita tulee markkinoida monipuolisesti, jotta kuluttajat ovat tietoisia niistä. Suuria haasteita kohdataan, kun pyritään tekemään ja tarjoamaan sähköistä palvelua kaikkien kuntalaisten käytettäväksi, koska kaikkien kuntalaisten tulisi olla käytännössä tasa-arvoisessa asemassa palveluiden suhteen. Kuitenkin kuntalaisilla on hyvin erilaiset valmiudet sähköiseen asiointiin eritasoisten tietoteknisten taitojen ja infrastruktuurin pohjalta - läheskään kaikilla kuntalaisilla ei ole tietokonetta ja internet-yhteyttä, puhumattakaan taidoista käyttää niitä sähköiseen asiointiin.

2 Sähköinen päivähoitohakemus

2.1 Tutkimuksen tausta

Sähköisesti täytettävä ja lähetettävä päivähoitohakemus on harvinainen sähköinen palvelu Suomessa. Matti Ruusulan tekemän tutkimuksen (Ruusula 2001) mukaan vain yksi prosentti Suomen kunnista tarjosi mahdollisuuden täyttää ja lähettää päivähoitohakemus sähköisesti vuonna 2001. Leena Palovuori kartoitti samaa asiaa Etelä-Pohjanmaan kuntien alueella ja hänen raporttinsa (Palovuori 2004) mukaan vuonna 2003 Kauhavan ja Peräseinäjoen kunnat tarjosivat sähköisen päivähoitohakemuksen, jonka pystyi myös lähettämään sähköisesti. Puolestaan internetissä lomake.fi:ssä (Lomake.fi), joka tarjoaa kunnille erilaisia sähköisiä lomakkeita, on tarjolla Helsingin ja Oulun kuntalaisille sähköinen päivähoitolomake. Lomakkeen pystyy täyttämään sähköisesti, mutta se pitää tulostaa ja lähettää perinteisesti postissa.

Aiempien tutkimusten valossa sähköisesti täytettävälle ja lähetettävälle päivähoitolomakkeille pitäisi olla kysyntää, sillä tutkimusten mukaan kuntalaiset ovat kiinnostuneita juuri päivähoitolomakkeista liittyen sähköiseen asiointiin. Aurasen pro gradu-tutkielman (Auranen 2004) mukaan kuntalaiset näkevät lomakkeiden täyttämisen ja lähettämisen sähköisesti erittäin tarpeellisena asiointipalveluna. Samoin Pirkanmaalla tehdyn tutkimuksen (Pirkanmaa 2000) mukaan 70 prosenttia internetin käyttäjistä olisi halukkaita lähettämään internetissä täytettävän lomakkeen sähköisesti. Myös päivähoitohakemuksen kohderyhmän kiinnostusta sähköiseen asiointiin korostetaan aiemmissa tutkimuksissa. Ruusula (2001) viittaa tutkimuksessaan Kuntaliiton tekemään selvitykseen¹, jonka mukaan kuntalaiset kaipasivat vuonna 1999 erityisesti sähköisiä päivähoitolomakkeita. Samoin Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksen (Kytö et al. 2003) mukaan lapsiperheet pitävät sähköisiä palveluita itselleen useammin hyödyllisenä kuin esimerkiksi ikääntyneet tai aikuistaloudet. Sähköiselle päivähoitolomakkeelle pitäisi siis olla kysyntää kuntalaisten keskuudessa. Lisäksi Antti Taavila korostaa omassa kunnan verkkopalveluita kartoittavassa tutkimuksessaan sähköisten lomakkeiden merkitystä sähköisessä asiointinnissa toteamalla, että ”*verkkolomakkeet ja niiden toimivuus ovat kenties merkittävin sähköisen asioinnin osa-alue.*” (Taavila 2000, s. 49).

Seinäjoen kaupunki tarjosi 1.4.2003 - 31.12.2003 välisenä aikana kuntalaisille sähköisenä palveluna mahdollisuuden täyttää ja lähettää päivähoitohakemus sähköisesti internetin kautta. Hakemus oli pdf-muodossa (liite 1) tarjolla Seinäjoen kaupungin internet-sivuilla ja lisäksi sivuilta löytyivät ohjeet lomakkeen täyttämiseen ja lähettämiseen sähköisesti (liite 2). Hakemuksen täyttäminen vaati teknisesti Windows-käyttöjärjestelmän ja Adobe Reader 5.0 tai sitä uudemman version.

Sähköinen päivähoitohakemus otettiin käyttöön 1.4.2003. Sähköistä mahdollisuutta käytti hyväkseen 1.4.2003 - 31.12.2003 välisenä aikana kuitenkin vain noin 20 kuntalaista, joka on

¹ Kunta ja Me 16/1999, s. 15

vain noin 7 prosenttia kaikista hakemuksen jättäneistä. Vähäisen kiinnostuksen takia Seinäjoen kaupunki päätti lopettaa mahdollisuuden täyttää ja lähettää päivähoitohakemus sähköisesti. Tällä hetkellä sähköinen päivähoitohakemus ei ole käytössä, mutta sen uudelleenkäyttöä saatetaan harkita tulevaisuudessa.

2.2 Tutkimusprosessin kuvaus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sähköistä päivähoitohakemusta käyttäneiltä sitä, miksi he päättivät käyttää sähköistä mahdollisuutta ja millaisia kokemuksia heillä on sähköisestä päivähoitohakemuksesta. Näin pyrittiin selvittämään onko sähköiselle päivähoitohakemukselle ylipäättään tarvetta ja millaisia mahdollisia parannusehdotuksia palvelua käyttäneet pystyvät tarjoamaan. Vastaavasti perinteistä päivähoitohakemusta käyttäneiltä pyrittiin selvittämään yksinkertaisesti syytä siihen, miksi he eivät täyttäneet ja lähettäneet hakemusta sähköisesti. Tavoitteena oli saada selville mikä sähköisessä hakemuksessa oli ongelmana ja kuinka mahdollinen ongelma voitaisiin korjata.

Tutkimuksen tavoitteisiin haettiin vastauksia haastatteleamalla kevään 2004 aikana yhteensä 16 henkilöä. Kahdeksan haastateltavista oli täyttänyt ja lähettänyt päivähoitolomakkeen sähköisesti ja vastaavasti toiset kahdeksan oli tehnyt päivähoitohakemuksen perinteisellä tavalla. Tiedot sopivista haastateltavista saatiin Seinäjoen kaupungin perhepäivähoidonohjaajan Tuija Salon kautta.

Osa haastatteluista tehtiin puhelimitse ja osa kasvotusten. Kasvotusten tehdyt haastattelut nauhoitettiin myöhempää tarkempaa analyysia varten. Haastattelujen runko muodostui sen mukaan oliko haastateltava lähettänyt päivähoitohakemuksen perinteisesti (liite 3) vai sähköisesti (liite 4). Haastattelujen pääteemat liittyivät taustatietoihin, internetin ja tietokoneen yleiseen käyttöön, päivähoitohakemuksen tekoon ja yleiseen sähköiseen asiointiin. Suurin osa kysymyksistä oli puoliavoimia, jolloin haastateltavalle pyrittiin antamaan mahdollisuus vastata avoimesti ja vapaasti omin sanoin. Vastausten perusteella muodostettiin esiin nousseita pääteemoja, jotka omalta osaltaan vastaisivat tutkimuksen tavoitteisiin:

- Onko sähköiselle päivähoitohakemukselle tarvetta?
- Kuinka sitä voisi parantaa?
- Miksi kuntalaiset eivät sitä käyttäneet?

2.3 Tulokset sähköistä palvelua käyttäneistä

2.3.1 Positiivinen asenne tietotekniikkaan ja sähköisiin palveluihin

Sähköisesti päivähoitohakemuksen lähettäneitä haastateltaessa nousi selvästi esille se, että heille tietokoneet, internet ja myös sähköinen asiointi olivat jo ennen päivähoitohakemuksen lähettämistä tuttuja. Kaikki haastateltavat kokivat osaavansa käyttää tietokonetta ja internetiä mielestään hyvin, sillä he olivat jo useamman vuoden ajan käyttäneet tietokonetta ja

internetiä joko työssään, koulussaan tai vapaa-ajallaan. Haastateltavien tietokoneen ja internetin käyttötavoista käy ilmi, että sähköinen asiointi on heille tuttua. Sähköinen lehtien lukeminen ja sähköinen kaupankäynti nousi harvemmin esille, mutta jokainen haastateltava hoitaa pankkiasiansa sähköisesti. Näin ollen heille sähköinen asiointi oli jo ennen sähköistä päivähoitohakemusta pankkiasioden muodossa tuttua ja lisäksi heillä kaikilla oli myös luonnollisesti valmiina pankkitunnukset henkilön sähköistä tunnistamista varten, joka päivähoitohakemuksen sähköisessä lähettämisessä vaadittiin.

”joo, käytän pankkia netissä, että kyllä oli tuttu [pankkitunnukset] ja tuntu sitten semmoselta luotettavalta ja viralliselta.” (H5)

Pankkitunnusten käyttö henkilön sähköisessä tunnistamisessa ei ollut päivähoitohakemuksen lähettäneille ainakaan minkäänlainen ”kynnys” asioida sähköisesti. Pankkitunnukset toivat luotettavuuden tuntua sähköiseen lähettämiseen ja ennemminkin edesauttoivat päivähoitohakemuksen sähköistä lähettämistä. Lisäksi huomioitavaa on se, että yhtä lukuun ottamatta kaikilla sähköisesti asioineilla on kotonaan tietokone ja internetyhteys – sähköisen asioinnin voi haastateltavien mukaan hoitaa kätevästi kotoa käsin, eikä tarvitse käyttää esimerkiksi julkisia internet-yhteyksiä.

Puhuttaessa sähköisestä asioinnista yleensä, haastateltavat toivat esiin positiivisia ajatuksia. Heidän mukaansa esimerkiksi sähköisessä pankkiasioinnissa, samoin kuin sähköisessä päivähoitohakemuksessa, säästää huomattavasti aikaa ja vaivaa. Haastateltavilla ei ollut ylipäättään negatiivisia kokemuksia tai ajatuksia sähköisestä asioinnista ja he uskoivatkin vahvasti sähköiseen asiointiin myös tulevaisuudessa. Kysyttäessä sitä, mitä uusia sähköisiä palveluita tulevaisuudessa pitäisi tarjota, niin haastateltavat nostivat esiin ylipäättään sähköiset lomakkeet ja erityisesti KELAn lomakkeita toivottiin lähitulevaisuudessa sähköisesti lähettävään muotoon. Lisäksi haastateltavista ainoa, jolla ei ole kotonaan tietokonetta ja internetyhteyttä, toivoisi 24 tuntia vuorokaudessa avoinna olevaa yleistä internet-kahviota tai muuta käyttöpistettä, jolloin voisi hoitaa sähköisesti asioitaan mihin kellonaikaan tahansa. Haastateltavat eivät myöskään näe sähköiselle asiointille esteenä sitä, että tietty sosiaalinen kontakti vähenee esimerkiksi viranomaisten kanssa. Esiin nostettiin muun muassa se, että ”*ei ole minkäänlaista ambitioo mennä johonkin virastoon asioimaan*”.

2.3.2 Kokemukset sähköisen palvelun käytöstä

Jotta sähköistä palvelua voi käyttää, on ensin saatava tieto palvelun olemassaolosta. Puhuttaessa haastateltavien kanssa siitä, mistä he olivat saaneet tiedon mahdollisuudesta tehdä päivähoitohakemus sähköisesti, niin esiin nousi erilaisia tapoja, joiden kautta tieto sähköisestä mahdollisuudesta oli tavoittanut hakijat: Seinäjoen kaupungin internet-sivuja selatessa, kaveri kertoi, työpaikalla oli puhetta, päivähoitohoidon johtaja kertoi puhelimesta ja niin edelleen. Yhteistä eri tiedon saanti tavoille oli se, että tieto oli saavuttanut hakijat tietyllä tapaa puolivahingossa:

”kaupunginsivuilla kävin, kävin tonttiasioissa ja se oli siinä sitten niitä lomakkeita, että oli joku pieni mainos... että se oli vähä puolivahinko.” (H2)

”se päivähoitohoidonjohtaja sanoi [puhelimessa], että voi tehdä netillä, että voi netin kautta sen hakemuksen. En mää ois kyllä muuten siitä tiennytään... joo mulle se oli kyllä täys yllätys, että voi tehdä netin kautta.” (H6)

”pyörin Seinäjoen kotisivuilla ja sieltä löysin... Varta vasten olin siellä, että oli tiedossa muutto tänne niin, asuin silloin Turussa. Olin kattomassa asuntoja ja samalla löyty se päivähoitohakemus.” (H8)

Eräs haastateltavista kertoi, että hän sai tiedon kätevästi Päiväkoti-lehdestä, jossa oli ilmoitus sähköisestä mahdollisuudesta. Hän kuitenkin lisäsi, että kyseinen lehti ilmestyy vain pari kertaa vuodessa ja totesi ajoituksen olleen kohdallaan, kun lehti sattui juuri silloin ilmestymään, kun hänellä oli tarve tehdä päivähoitohakemus.

Puhuttaessa syistä miksi haastateltavat päättivät jättää päivähoitohakemuksen sähköisesti, niin jokainen haastateltava toi selvästi esiin ajan ja vaivan säästön asioidessaan sähköisesti – ei tarvitse fyysisesti lähteä paikanpäälle täyttämään hakemusta. Lisäksi esiin tuotiin se, että aina ei ole edes esimerkiksi töiden tai muiden kiireiden takia mahdollista asioida virastoissa niiden aukioloaikoina.

”noo se oli varmaan se, että kun ei Turusta niin vaan päässe tänne Seinäjoelle tulemaan (naurua).” (H8)

”joo, koska mulla on työ aika kahdeksasta viiteen ja mulla ei ollu viime kesänä yhtään niin kun lomaa vielä, niin ei kerta kaikkiaan ollu aikaa lähteä mihinkään ja mulla puolen tunnin ruokatunti, niin ei aikaa lähtee jonottelemaan.”(H5)

”no kyllä se niin on, että just kun lapsen kanssa ois pitänyt lähteä tonne johonkin hakemaan niitä lomakkeita, niin kyllä sitä helpommin nykyään netin kautta niitä... monta kertaa etti tietoa netistä, niin miks ei sitä samalla sitten täytä, niin että kyllä se niin paljon vaivattomampi. ” (H4)

”joo, mää olin sillai varmaan kolmeen asti töissä tai miten olinkin, että mää en kerennyt siinä päivällä hoitamaan sitä asiaa. Illalla sitten kun lapset oli nukkumassa laitoin sen hakemuksen, kun sen piti sitä olla siä nopeesti kun oli semmonen asia... se on aina helpompi kun fyysisesti viedä johonkin, että se on reilu puoli tuntia kun sää lähdet, että kun kahren lapsen kanskin lähtee, niin ensin pukea ja houkutella autoon ja autosta pois, niin että se on helpompaa” (H1)

Haastateltavat luonnehtivat ajan ja vaivan säästön lisäksi hakemuksen täyttämistä ja lähettämistä yleisellä tasolla muun muassa sanoilla ”helppoa”, ”homma toimi”, ”ihan ok” ja ”oikein hyvä”. Näin ollen kaikki haastateltavat kokivat saaneensa selvää hyötyä verrattuna siihen, jos olisivat joutuneet tekemään hakemuksen perinteisellä tavalla.

Huolimatta siitä, että haastateltavat kokivat hakemuksen tekemisen ja lähettämisen yleisesti ottaen toimivaksi, niin he myös kohtasivat erilaisia ongelmia. Suurin osa ongelmista oli haastateltavien mukaan vähäisiä, jotka vain hieman häittasivat tai hidastivat hakemuksen tekoa. Tällaisia ongelmia olivat muun muassa se, että välillä täytetyt tiedot hävisivät jostain syystä lomakkeesta, täyttöohjeita ei löytynyt (ne olivat tarjolla internet-sivuilla) ja se, että paikallisen Osuuspankin tunnukset eivät kelvanneet sähköiseen tunnistukseen, vaan hakija joutui käyttämään puolisonsa tunnuksia. Yksi ongelma, niin sanotun kuittauksen puute, nousi kuitenkin selvästi muiden ongelmien yläpuolelle. Puolet haastateltavista koki vakavana ongelmana sen, että lähetettyään hakemuksen he eivät saaneet esimerkiksi sähköpostiin minkäänlaista kuittauksia siitä, että hakemus oli mennyt onnistuneesti perille ja että se oli otettu käsittelyyn. Ongelma kärjistyi erään haastateltavan kohdalla siinä, että hän oli lähettänyt toisen sähköisen hakemuksensa päivähoitoon. Ensimmäisen hakemuksen kohdalla ei ollut ongelmia, mutta hakija alkoi ihmetellä toisen hakemuksen kohdalla sitä, että miksi

päätöstä päivähoitopaikasta ei kuulu. Hän oli ottanut yhteyttä puhelimitse päivähoitoon ja saanut kuulla, että hänen toinen hakemuksensa ei ollut koskaan saapunut perille. Jos käytössä olisi ollut kuittaus, niin hakija olisi heti tiennyt, että jostain syystä hänen hakemuksensa ei ollut mennyt perille ja hän olisi voinut tehdä uuden hakemuksen.

2.4 Tulokset perinteisestä toimintatapaa käyttäneistä

2.4.1 Käyttämättömyyden syynä tiedon puute

Toinen ryhmä haastatelluista koostui kahdeksasta hakemuksen perinteisesti jättäneestä henkilöstä. Kysyttäessä heiltä syytä siihen, miksi he eivät lähettäneet hakemusta sähköisesti, nousi yleisimpänä syynä esiin tiedon puute. Kahdeksasta haastateltavasta yhteensä viisi ilmoitti, että he eivät yksinkertaisesti olleet tietoisia siitä, että päivähoitohakemus oli mahdollista jättää myös sähköisesti. Merkittävää on, että kaikki sähköisestä mahdollisuudesta tietämättömät haastateltavat toivat selvästi esiin, että he olisivat käyttäneet sähköistä päivähoitohakemusta, jos olisivat olleet tietoisia siitä. Lisäksi eräs haastateltavista vielä korosti, että kuultuaan myöhemmin sähköisestä mahdollisuudesta ja keskusteltuaan siitä ystäviensä kanssa, niin myös ystävät valittavat olleensa tietämättömiä sähköisestä mahdollisuudesta jättää päivähoitohakemus. Syynä siihen miksi sähköisestä mahdollisuudesta tietämättömät olisivat käyttäneet sähköistä hakemusta, he toivat esiin sähköisen hakemuksen vaivattomuuden – samoin kuin sähköistä mahdollisuutta käyttäneet haastateltavat.

Tiedon puutteen noustua suurimmaksi syyksi sähköisen päivähoitohakemuksen käyttämättömyyteen, pyrittiin haastateltavilta selvittämään informaatiokanavaa, joka parhaiten tavoittaisi päivähoitohakemuksen kohderyhmän. Parhaimmaksi ja suosituimmaksi informaatiokanavaksi nousi selvästi sanomalehti.

”joo kyllä mulle se on tällä hetkellä se lehti, että se niin kun tulee melko varmaan luettua joka päivä. Ja sit tosiaan tyyliin, kun toi kurssi loppu ja kun ei käy päivisin koulussa, niin ei oo mahdollisuutta esim päästä nettiin.” (H5)

Sanomalehdistä nostettiin erityisesti esiin kunnalliset ilmaisjakelulehdet, jotka tulevat jokaisen talouteen ja ovat näin periaatteessa kaikkien luettavissa, jolloin informaatio tavoittaa mahdollisimman monen. Vastaavasti Seinäjoen kaupungin internet-sivuja ei nähty sopivana informaatiokanavana, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta käydä edes viikoittain internet-sivuilla. Lisäksi monikaan ei käy kaupungin internet-sivuilla, vaikka se olisikin mahdollista ja näin siellä oleva informaatio ei tavoita kohderyhmää. Eräs informaatiokanava, jota yksi haastateltava ehdotti, oli jakaa tietoa sähköisestä päivähoitohakemuksesta muiden lapsiin liittyvien materiaalien mukana. Esimerkiksi neuvolakäynteihin liittyen lähetetään lapsiperheille materiaalia ja samalla voisi ilmoittaa sähköisestä päivähoitohakemuksesta. Tämän informaatiokanavan uskoisi ainakin tavoittavan kohderyhmänsä.

2.4.2 Muita syitä sähköisen palvelun käyttämättömyyteen

Tiedon puutteen lisäksi haastatteluissa nousi esiin myös muita yksittäisiä syitä sähköisen mahdollisuuden käyttämättömyyteen: tekninen ongelma, tietokoneen ja internet-yhteyden puute sekä uskalluksen puute. Seuraavassa kuvaamme näitä.

Yksi haastateltava kertoi, että hän oli tietoinen sähköisestä päivähoitohakemuksesta ja yritti käyttää sitä, mutta kohtasi teknisen ongelman, joka esti sähköisen hakemuksen lähettämisen. Haastatteluhetkellä hän ei muistanut, millaisesta teknistä ongelmasta oli kyse.

Toinen haastateltava kertoi, että hän oli tietoinen sähköisestä hakemuksesta ja olisi myös käyttänyt sitä, jos hänellä olisi ollut kotonaan tietokone ja internet-yhteys. Hän olisi käyttänyt kotoaan sähköistä mahdollisuutta säästääkseen vaivaa. Tekniikan puutteen takia hän olisi joutunut kuitenkin menemään kirjastoon tehdäkseen sähköisen hakemuksen ja hänellä oli lyhyempi matka päivähoitopaikkaan täyttämään hakemus perinteisesti.

Kolmas haastateltava toi selvästi esiin, että syynä sähköisen mahdollisuuden käyttämättömyyteen oli yksinkertaisesti uskalluksen puute. Haastateltava oli tietoinen sähköisestä päivähoitohakemuksesta, mutta piti omia kykyjään käyttäen tietokonetta ja internetiä niin alhaisina, että ei uskaltanut käyttää sähköistä mahdollisuutta. Haastateltava oli tutustunut tietokoneisiin ja internetiin noin vuosi sitten ja pelkäsi tekevänsä jonkin virheen sähköistä hakemusta täyttäessään. Hän olisi kaivannut apua ja opastusta sähköisen mahdollisuuden käyttöön ja tällöin olisi myös tehnyt sähköisesti hakemuksen.

”jos joku ois opastamassa ja kattomassa selän takana, että teenkö mää kaikki oikein. Toi netti on sen verran uutta, että en oo joutunu käyttämään... Että sitten kun tulee sitä kokemusta, niin kun joutuu vaikka työelämässä käyttään nettiä, niin sitten tulee sitä varmuutta. Että nyt oon hirveen epävarma, että siinä tosiaan pitää olla jonkun selän takana ja kattoo että meneekö kaikki oikein, mutta sitten kun tuis sitä varmuutta, niin kun joutuis tekeen, niin sitten uskon ilman muuta että tekisin (sähköisesti), että kun vain sitä kokemusta enemmän” (H5)

2.5 Yhteenveto sähköisestä päivähoitohakemuksesta

Sähköisesti päivähoitohakemuksen lähettäneet olivat erittäin tyytyväisiä sähköiseen mahdollisuuteen, koska sen avulla he säästivät aikaa ja vaivaa ja kokivat näin saaneensa selvää hyötyä sähköisestä asioinnista. Kaikki sähköisesti hakemuksen lähettäneet toivoivatkin, että myös tulevaisuudessa olisi mahdollista käyttää kyseistä sähköistä palvelua. Sähköisen asioinnin hyödyllisyys on nostettu selvästi esiin monissa aiemmissa kuntalaisten sähköistä asiointia käsittelevissä tutkimuksissa. On muun muassa todettu, että sähköisten palveluiden tulee olla käyttäjilleen selvästi hyödyllisempiä kuin ”tiskin yli tarjottavien” palveluiden (Ruusula 2001). Samoin Kuluttajatutkimuskeskuksen teettämässä tutkimuksessa (Kyrö et al. 2003) todetaan, että ”*sähköisten palveluiden tulee olla tavalla tai toisella hyödyllisiä tai viihteellisiä, muuten ihmiset eivät niitä käytä*”. Hyödyllisyyteen ja hyötyyn liittyen Auranen (2004) korostaa kuntien roolia motivoida kuntalaisia käyttämään uusia sähköisiä palveluita. Hänen mukaansa kuntien tulee pystyä osoittamaan kuntalaisille

sähköisten palveluiden hyödyllisyyden. Päivähoitohakemuksen yhteydessä haastateltavia ei tarvinnut erikseen motivoida palvelun käyttöön, vaan he huomasivat sen hyödyllisyyden (ajan ja vaivan säästö) automaattisesti. Täytyy kuitenkin muistaa, että aiempien tutkimusten mukaan (Etelä-Pohjanmaan liitto 2001) juuri lapsiperheiden edustajat arvostavat mahdollisuuksia, jotka säästävät aikaa ja vaivaa. Näin heitä ei välttämättä tarvitse erikseen motivoida aikaa ja vaivaa säästävien sähköisten palveluiden käyttöön.

Suurimpana ongelmana sähköisessä päivähoitohakemuksen lähettämisessä haastateltavat näkivät puutteen kuittauksesta, joka olisi kertonut ja varmentanut, että hakemus on mennyt perille ja otettu käsittelyyn. Kuittauksen puute on selvä ongelma sähköisessä palvelussa ja sähköistä asiointia hallinnossa koskevassa laissa (13/2003) vaaditaankin viranomaiselta välitöntä kuittauksia: ”*Viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle.*” Samoin Lintilä (2003) toteaa omassa raportissaan:

Kun vuorovaikutteisessa asiointipalvelussa havaitaan sähköisen asiakirjan saapuminen, on lähettäjälle viipymättä lähetettävä kuittaus siihen osoitteeseen, josta viesti on tullut, ellei viestin otsikkoon ole määritelty toista vastaanotto-osoitetta.

Syynä siihen, miksi perinteisesti päivähoitolomakkeen täyttäneet eivät olleet käyttäneet sähköistä mahdollisuutta, oli yleisimmin tiedon puute. Tieto sähköisestä hakemuksesta ei ollut yksinkertaisesti tavoittanut läheskään kaikkia kuntalaisia. Tiedottamista ja uusien sähköisten palveluiden markkinointia korostaa muun muassa Taavilan tutkimus (2000). Hänen mukaansa sähköiset palvelut ovat usein monen linkin takana, jolloin kuntalaiset eivät niitä ilman markkinointia löydä. Lisäksi Taavila korostaa, että markkinoinnin pitää tapahtua myös perinteisissä medioissa, kuten sanomalehdissä, koska esimerkiksi internet ei tavoita läheskään kaikkia kuntalaisia. Myös haastateltavat toivat esiin sanomalehden hyvänä informaatiokanavana.

Omalta osaltaan sähköisen päivähoitohakemuksen tiedottamisen tärkeyttä korostaa varmasti se, että kyseinen palvelu on hyvin harvinainen Suomessa. Näin ollen kuntalaiset eivät osaa edes ajatella etsiä kyseistä palvelua kunnan internet-sivuilta; nykyisin samalla työpaikalla olevien eri kuntien asukkaiden käytössä on hyvin erilaisia sähköisiä palveluita. Kuntalaisen kannalta tilannetta helpottaisi se, että lisätään kuntien välistä yhteistyötä sähköisten palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa, jolloin eri kunnissa on käytettävissä samoja sähköisiä palveluita. Tällöin kuntien järjestämän virallisen tiedotuksen lisäksi tieto tarjolla olevista sähköisistä palveluista leviäisi myös ”suusta suuhun” -tiedotuksena erilaisten ihmisyhteisöjen sisällä.

Usein sähköisten palvelujen tulon pelkona esitetään huoli siitä, että perinteisten palvelujen saatavuus katoaa. Myös haastatteluissa tuli esille tällainen pelko. Kunnallisalalla tätä pelkoa pidetään aiheettomana, sillä kunnallisissa palveluissa pitää ottaa huomioon kuntalaisten tasa-arvo (Kytö et al. 2003). Ei voida siis tarjota jotakin kunnallista palvelua vain sähköisesti, koska läheskään kaikki kuntalaiset eivät vielä pysty, halua tai osaa asioida sähköisesti. Saman asian tuo esiin myös Taavila (Taavila 2000, s. 109):

Tärkeää on pitää mielessä, että vaikka sähköinen asiointi ja vuorovaikutus kunnan ja kuntalaisten välillä lisääntyikin tulevaisuudessa, kuntalainen voi kuitenkin asioida entiseen tapaan kunnan eri viranomaisissa. Verkkopalvelut eivät tule korvaamaan perinteisiä palveluja vielä pitkään aikaan, suurta osaa eivät koskaan.

Suomalaisessa tietoyhteiskuntakeskustelussa uhkana on tuotu kansalaisten jakautuminen kahteen ryhmään: tietokonetaitoisiin ja taidottomiin. Tilastoinnissa on kiinnitettykin huomiota tietokoneen käyttötaitoihin, kuten Aurasen tutkielmassa (2004) jopa 60 prosenttia äitiys- ja vanhempainvapaalla olevista ilmoitti sähköisten palveluiden käyttämättömyyden syyksi osaamattomuuden. Haastatteluaineistossa tilanne ei vastannut tätä kuvaa: Vain yksi haastateltavista kertoi sähköisen mahdollisuuden käyttämättömyyteen sen, että hän ei mielestään osaa käyttää tietokonetta ja internetiä tarpeeksi hyvin.

3 Viranomaisten verkkopalvelut –pilotti ja vesimittarilukema

3.1 Pilottien tausta

Aiempien tutkimusten valossa kyseiselle verkkopalvelulle on kuntalaisten keskuudessa kysyntää ja mielenkiintoa. Kuluttajatutkimuskeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan ”*Kansalaisten nyt suosimat sähköiset palvelut ovat yleinen informaatio, ajanvaraukset, kirjasto, opiskelu ja aikataulut.*” (Kyrö et al. 2003, s. 47). Kuntalaiset kokevat Aurasen mukaan (2004) kokonaisuudessaan erilaiset informaatiopalvelut, tiedon saamisen kunnan toiminnasta ja tapahtumista tarpeelliseksi tai erittäin tarpeelliseksi, etenkin halutaan tietoa kunnan vapaista asunnoista, tonteista ja työpaikoista. Aurasen tutkielman mukaan vajaat 80 prosenttia kunnan verkkopalveluita käyttäneistä kuntalaisista ilmoittivat etsineensä tietoa kunnan palveluista internetin kautta, sen sijaan vain alle 5 prosenttia kunnan verkkopalveluita käyttäneistä kuntalaisista ilmoitti täyttäneensä lomakkeita tai antaneensa palautetta internetin välityksellä.

Internetin on havaittu olevan käyttökelpoinen media kunnalliseen tiedottamiseen (Taavila 2000, s. 33):

Mikä sitten voisi olla Internetin rooli tiedottamisessa? Hemánuksen mukaan Internet on ehkä potentiaalisesti tehokkain tiedonvälityskanava kunnan ja kuntalaisten välillä. Se ei ole sitä vielä tällä hetkellä, mutta saattaa sitä tulevaisuudessa kenties olla.²

Taavila toteaa kirjassaan, että monin paikoin paikallislehdet ovat ottaneet merkittävän aseman itselleen kuntien tiedottamisessa. Tämän onkin Taavilan mukaan hyvä asia, sillä juuri paikallislehtien seuraaminen kuuluu olennaisena osana monen suomalaisen päivärutiineihin. Taavila kuitenkin nostaa esiin omat ongelmansa liittyen paikallislehtiin ja näkee internetin kautta tapahtuvan tiedottamisen merkittävänä lisänä kunnallisessa tiedottamisessa (Taavila 2000, s. 34):

Lehtien kautta ei kuitenkaan tavoiteta kaikkia kuntalaisia. Tutkimusten mukaan varsinkin nuoret lukevat vähän lehtiä, ja toisaalta kaikkein kiireisimpien ”uraputkessa” elävien ihmisten aika ei yksinkertaisesti riitä aktiiviseen lehtien seuraamiseen arkipäivisin. Ratkaisuna voisi olla ainakin osittain Internet. Nuoret ovat tottuneita tietoverkkojen käyttäjiä ja tietoa etsitään monesti mieluummin verkosta kuin nuorten usein tylsinä pitämistä sanomalehdistä.

Myös Etelä-Pohjanmaalla kunnat käyttävät internetiä tiedottamiseen sekä kunnan palveluista (Palovuori 2004) että tapahtumista. Etelä-Pohjanmaan liiton (2001) aiemman tutkimuksen mukaan viidellätoista Etelä-Pohjanmaan kunnalla on internet-sivuillaan käytössä toimiva ja kattava tapahtumakalenteri. Lopuilla kahdellatoista kunnalla ei ole joko ollenkaan tapahtumakalenteria tai sitten kalenteri on muutoin puutteellinen (esimerkiksi vain muutamia

² Hemánus 1997, 23

tapahtumia tarjolla tai tiedot tapahtumista eivät ole ajankohtaisia). Tapahtumakalenteriin liittyen Etelä-Pohjanmaan liiton tutkimuksen mukaan (Etelä-Pohjanmaan liitto 2001, s. 6)

Kuntalaiset odottavat ja käyttävät eniten oman kunnan www-sivuilta seuraavia palveluita: tapahtumakalenterit ja tietoa ajankohtaisista kunnan asioista, joukkoliikenteen aikataulut, kartat ja opaskartat.

Sähköisen asioinnin esteet –projektin rinnakkaisessa Ilkka-Yhtymän *Viranomaisten verkkopalvelu* –projektissa pyritään yhtenäistämään alueen kuntien tiedostusta. Sen tavoitteena on omalta osaltaan kehittää ja edistää Etelä-Pohjanmaan alueen kuntalaisten julkista sähköistä asiointia keräämällä saman internet-sivuston alle tietoa Etelä-Pohjanmaan kuntien palveluista ja alueen tapahtumista. Lisäksi sivuille tulee tietoa muun muassa liittyen hätänumeroihin sekä terveystietoihin ja päivystäviin apteekkeihin. Merkittävä osa *Viranomaisten verkkopalvelu* –projektia on tarjota kattavasti tietoa Etelä-Pohjanmaan alueen kuntien tapahtumista. Osa tätä tarjontaa on tapahtumakalenteri, jonka avulla pystyy selaamaan alueen tapahtumia päiväkohtaisesti.

Osana Ilkka-Yhtymän *Viranomaisten verkkopalvelu* –projektia on tarjota kunnille alusta, jolla sähköisten kuntalaispalvelujen tarjoaminen tapahtuu vaivattomasti. Tätä osuutta on pilotoitu vesimittarin lukeman sähköisellä lähettämällä. Nurmon kunta on suunnitellut uusien sähköisten palveluiden käyttöönottoa, joista yksi on vesimittarilukeman lähettäminen sähköisesti. Tähän liittyen Nurmon kunta on lähettänyt kesän 2004 aikana kuntalaisilleen eKirjeen, jossa he tiedottavat ja ohjeistavat kuntalaisia uudesta sähköisestä palvelusta. Palvelussa vesimittarilukeman voi lähettää joko internetin, WAP:n tai tekstiviestin välityksellä. Ohjeet vesimittarin lähettämiseen sähköisesti löytyvät osoitteesta http://www3.ilkka.fi/easiointi/nurmo_vesi.html. Samasta osoitteesta löytyy myös lomake, jonka avulla vesimittarilukeman voi lähettää. Tässä tutkimuksessa testattiin vesimittarilukeman lähettämistä tekstiviestillä.

Nurmon kunnan suunnittelema vesimittarilukeman lähettäminen sähköisesti ei ole täysin uusi sähköinen palvelu Suomessa. Ruusulan (Ruusula 2001) vuonna 2001 tekemän kartoituksen mukaan yhteensä neljätoista kuntaa tarjosi mahdollisuuden lähettää vesimittarilukeman sähköisesti. Kaikissa näissä palveluissa vesimittarilukema lähetettiin kunnan internet-sivujen kautta, joten lukeman lähettäminen WAP:n tai tekstiviestin avulla on harvinaisempi ja uudempi palvelu. Ylipäätään vesimittarilukeman lähettäminen sähköisesti on palvelu, joka näyttäisi olevan Etelä-Pohjanmaan kuntien kiinnostuksen kohteena. Etelä-Pohjanmaan liiton tutkimuksen (2001) mukaan vesimittarilukeman lähettäminen sähköisesti oli yksi niistä palveluista, joka nousi esiin, kun kunnilta kartoitettiin mahdollisia uusia tulevaisuuden sähköisiä asiointipalveluja.

3.2 Tutkimusprosessi ja -menetelmä

Pilotien tutkimisen ja testauksen tavoitteena oli saada käyttökokemuksia sen tulevalta kohderyhmältä, eli Etelä-Pohjanmaan alueen kuntalaisilta. Käyttökokemusten kautta pyrittiin hahmottamaan kuntalaisten mielipiteitä ja kokemuksia pilotista, jolloin voitaisiin nostaa esiin pilotteihin liittyviä ongelmia, vahvuuksia ja parannusehdotuksia. Saatujen käyttökokemusten

kautta tavoitteena on rakentaa ja kehittää piloteista kuntalaisille sopivia ja mieluisia sähköisiä palveluita. Tutkimuksen tavoitteena oli siis nostaa asioita esiin nimenomaan tulevien käyttäjien, eli kuntalaisten, näkökulmasta. Sähköisten palveluiden tuotannossa on ollut ongelmana se, että palveluita on rakennettu ja suunniteltu liiaksi järjestelmien ja organisaatioiden omista lähtökohdista käsin, kun tarvetta olisi rakentaa juuri asiakkaiden tarpeisiin ja sähköisen palveluiden tuottajien yhteistoimintaan pohjautuvia palveluita (Kytö et al. 2003).

”Viranomaisten verkkopalvelun” ja vesimittarilukeman lähettämisen tutkimuksen tavoitteisiin haettiin vastausta haastatteleamalla ja testaamalla pilotteja. Haastattelut ja molempien pilottien testaukset tapahtuivat samoissa haastattelutilanteissa. Haastattelutilanteet tapahtuivat haastateltavien kotona, jotta saatiin mallinnettua mahdollisimman hyvin sitä normaalia käyttöympäristöä, jossa kuntalaiset sähköisiä palveluita käyttävät. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä viisi ja haastattelutilanteita neljä, koska eräässä haastattelutilanteessa oli läsnä samanaikaisesti kaksi haastateltavaa. Haastattelut suorittavat Tero Saarenpää ja Taina Kaapu (en. Rantanen).

Sähköisen liiketoiminnan tutkimusryhmän (eHAT-ryhmä) projekteista oli kirjoitus Ilkka-sanomalehdessä ja siinä kehoitettiin haastatteluihin halukkaita ihmisiä ilmoittautumaan tutkimukseen Ilkan internet-sivujen lomakkeen kautta. Ilkan internet-sivuilla oli mainos sähköiseen asiointiin liittyvästä tutkimuksesta ja sen ohessa linkki lomakkeeseen. Lomakkeen yhteydessä kerrottiin lyhyesti tutkimuksesta ja tutkimukseen haastateltaviksi halukkaita henkilöitä kehoitettiin lähettämään perustietonsa lomakkeen avulla. Lomakkeessa kysyttiin perustietojen lisäksi sitä, onko henkilöllä kotonaan tietokone, internet-yhteys ja vesimittari, jotta haastattelut ja pilottien testaukset olisivat mahdollisia haastateltavien kotona.

Haastattelutilanne rakentui käytännössä kolmesta eri osiosta. Ensin haastateltavilta kysyttiin yleisiä kysymyksiä liittyen heidän perustietoihin, tietokoneen ja internetin käyttöön sekä sähköiseen asiointiin. Kysymysten avulla kartoitettiin haastateltavien taustaa ja lähtökohtia sähköiseen asiointiin. Haastattelurunko (liite 5) koostui pääosin puoliavoimista kysymyksistä, jolloin haastateltavalle pyrittiin antamaan mahdollisuus vastata avoimesti ja vapaasti omin sanoin. Tämän jälkeen siirryttiin pilottien testaukseen. Lopuksi haastateltavilta kysyttiin kokemuksia ja ajatuksia pilotin ja sähköisen vesimittarilukeman lähettämisen tiimoilta, jotta asioita saatiin nostettua esiin käyttäjien näkökulmasta.

Pilotin testaaminen rakentui kehystarinan, ”turistin”, ympärille. Kehystarinan mukaan toinen haastattelijoista, Tero, esittää haastateltavalle olevansa tämän ystävä, joka on saapunut kolmeksi päiväksi Etelä-Pohjanmaalle lomailemaan ja rentoutumaan. Tero kertoo olevansa 28-vuotias mies, joka harrastaa monipuolisesti liikuntaa. Lisäksi Tero kertoo haastateltavalle olevansa kiinnostunut paikallisesta historiasta ja mainitsee myös luonnon olevan lähellä sydäntään. Näiden lähtötietojen perusteella Tero toivoo haastateltavan järjestävän hänelle mielenkiintoisen ja tapahtumarikkaan ajanjakson Etelä-Pohjanmaalla. Haastateltavan tulee etsiä Etelä-Pohjanmaan alueelta tapahtumia ja tekemistä Terolle kolmeksi päiväksi sekä kohtuuhintainen yösi ja kahdeksi yöksi. Ensin haastateltavaa kehoitetaan etsimään tarvittavat tiedon internetin avulla, niin kuin hän normaalisti tekisi. Tämän jälkeen hänelle esitellään ”viranomaisten verkkopalvelut” -pilotti vaihtoehtona tarvittavan tiedon etsimiseen ja pyydetään etsimään tarvittavat tiedot pilotin avulla. Näin saadaan tietoa kahdesta eri tiedonhaku tavasta ja siten vertailupohjaa pilotin toiminnasta. Oman merkittävän lisänsä

haastattelutilanteeseen tuo se, että kesken haastattelun esillä olevaan matkapuhelimeen tulee tekstiviesti, jossa pyydetään vesimittarin lukemiseen tarvittavia tietoja:

Nyt on taas aika ilmoittaa vesimittarilukema Nurmon kuntaan. Lähetä tekstiviesti IL
VESI (mittarilukema) NUMEROON 16323

Haastateltavaa pyydetään lähettämään paluuviestillä tarvittavat tiedot. Lisäksi Tero huomaa heinänuhan yllättävän kesken haastattelun ja näin ollen haastateltavan tulee löytää Seinäjoen päivystävän apteekin yhteystiedot.

Haastattelutilanteessa Tero toimii kysyjänä sekä ”eläytyy” pilotin testauksen mukana keskustellen haastateltavien kanssa heidän esitellessään vaihtoehtoja liittyen Etelä-Pohjanmaan tapahtumiin. Tainan roolina on olla taustatarkkailijana ja tehdä erilaisia muistiinpanoja haastateltavien tekemisistä ja tekemättä jättämisistä. Haastattelukysymysten ja pilotin ja vesimittarilukeman testauksen perusteella pyrittiin muodostamaan pääteemoja, jotka omalta osaltaan vastaisivat tutkimuksen tavoitteisiin:

- Onko piloteille tarvetta kuntalaisten taholla?
- Mitä mahdollisia ongelmia nousee esiin?
- Kuinka palveluita voidaan parantaa?

3.3 Pilottien testauksen tulokset

3.3.1 Erilaiset taustat

Haastatellut henkilöt muodostivat taustojensa puolesta monipuolisen otoksen. Ikäjakautuman puolesta haastatellut jakautuivat laajasti: kaksi haastatelluista oli eläkeiässä, yksi haastatelluista oli hieman alle eläkeikäinen ja kaksi haastatelluista oli keski-ikä alapuolella. Myös ammattitaustojensa puolesta haastatellut jakautuivat laaja-alaisesti. Haastateltujen ammattitaustoja olivat ”www-ammattilainen”, ”maanviljelijä”, ”projektipäällikkö”, ”taidemaalari” ja ”opettaja”. Taustatietojen perusteella haastatellut muodostivat monipuolisen otoksen eri kuntalaisista, mikä on tutkimuksen kannalta tärkeää, koska ”viranomaisten verkkopalvelut” ja sähköinen vesimittarilukema ovat palveluita, joiden kohderyhmänä ovat periaatteessa kaikki kuntalaiset.

Puhuttaessa haastateltavien kanssa siitä, kuinka he kuvaisivat omia kykyjään ja taitojaan liittyen tietokoneisiin ja internetiin, niin vastaukset vaihtelivat ”ammattilaisesta” ”en osaa mitään”. Näin haastatellut muodostivat myös tietokone ja internet taustansa perusteella laaja-alaisen otoksen, mikä oli eduksi tutkimuksen kannalta - otos mallintaa paremmin kuntalaisten erilaisia taitoja ja lähtökohtia sähköiseen asiointiin. Haastateltujen erilaiset taidot liittyen tietokoneisiin ja internetiin selittyvät osaltaan heidän ammattitaustojensa mukaan. Internet-alan ammattilaisen lisäksi myös toinen haastatelluista kertoi olevansa niin sanotusti ”alan töissä” ja kuvasi taitojaan keskimääräistä paremmaksi. Yksi haastatelluista puolestaan uskoi olevansa keskivertokäyttäjän tasolla tietokoneisiin ja internetiin liittyvissä asioissa. Kaksi haastatelluista sitä vastoin totesivat kuin yhdestä suusta: ”ei ollenkaan, että voi sanoa että ei ollenkaan”. Kuitenkin haastattelun ja pilotin testauksen aikana kävi ilmi, että heidän

toteamuksensa ei pitänyt aivan paikkaansa. Molemmat haastatelluista osasivat esimerkiksi käyttää sujuvasti internetiä ja sähköpostia.

3.3.2 Yleinen eAsiointi

Kysyttäessä haastatelluilta sitä, mihin he yleisesti internetiä ja tietokonetta käyttävät vapaa-ajallaan, niin esiin nousi monenlaista käyttöä: sähköposti, tiedonhaku, lehtien lukeminen, sähköinen kauppa, pankkiasioden hoitaminen, vedonlyönti, kirjastoasiat, virastoasiat ja keskustelupalstat. Kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä tietokonetta ja internetiä sähköpostiin, tiedon hakuun ja lehtien lukemiseen. Lisäksi pankkiasioden hoitaminen sähköisesti ja internetin kautta tehdyt ostokset nousivat esiin useassa haastattelussa. Sähköisesti internetin kautta oli ostettu muun muassa lentolippuja, tietokoneohjelmistoja, maanviljelystarvikkeita ja kirjoja.

Puhuttaessa haastateltujen ajatuksista ja kokemuksista liittyen sähköiseen asiointiin ja ylipäätään internetin käyttöön, niin pääosin esiin nousi positiivisia asioita. Yksi haastatelluista kertoi, että on asioinut hyvinkin paljon sähköisesti ja kertoi saaneensa vain positiivisia kokemuksia. Vastaavasti toinen haastateltava kertoi, ettei hän ole kohdannut ongelmia asioidessaan sähköisesti, mutta piti sitä toisaalta jonkinmoisena yllätyksenä:

"ei ollu mitään vaikeuksia, että oon jopa ihan ihmetelly, että ei mitään ollu." (K3)

Eräs haastatelluista toi esiin positiivisena puolena sähköpostin käytöstä sen, että se on hyvä yhteydenpitoväline ulkomailla asuviin sukulaisiin. Sama haastateltava toi esiin myös sen, että suuri etu sähköisessä lehtien luvussa on se, että heille perinteinen sanomalehti saapuu vasta myöhään iltapäivällä. Internetissä sähköinen versio on luettavissa jo aamulla ja tämä olikin yksi suuri syy lehden sähköiseen lukemiseen. Ainakin tässä tapauksessa voidaan ajatella, että sähköiset palvelut ehkäisevät syrjäytymistä.

Sähköiseen asiointiin liittyi myös negatiivisia kokemuksia ja ajatuksia. Yksi haastatelluista oli aikanaan ostanut itselleen sähköisesti internetin kautta ohjelmistopäivityksen. Jostain syystä ohjelmistopäivitys ei latautunut kokonaan hänen tietokoneelleen ja näin hän ei saanut päivitystä koskaan toimimaan, silti hän ei ole saanut rahojaan takaisin. Sähköisessä kaupassa maksamiseen liittyen eräällä haastateltavalla oli suuri luottamuspuola. Hän kertoi matkustavansa paljon ja katselleensa internetin kautta erilaisia lomatarjouksia, mutta ei ole ikinä uskaltanut ostaa matkaa internetin kautta, koska hän ei luota tarpeeksi sähköisesti maksamiseen. Hän kertoi, että voisi säästää jopa 500 euroa, jos tilaisi ja maksaisi matkan internetin kautta, mutta ei vain uskalla tehdä sitä.

Kaikki haastateltavat uskoivat sähköisen asioinnin tulevaisuuteen ja näkevät siihen syynä erityisesti nykynuoret, jotka ovat tottuneet pienestä pitäen olemaan tekemisissä tietokoneen ja internetin kanssa.

"kyllä varmahan voimakkaasti kehittyä ja palvelut menee varmaan enemmän ja enemmän tonne nettiin. Ja ylipäätään ihmisten asiointi lisääntyy siellä. Sanotaan nyt sitten tämä meidänkin sukupolvi on oppinu käyttään, että tulevaisuuden palvelukanava." (K3)

Haastateltavat toivoivat, että tulevaisuudessa olisi tarjolla yhä enemmän sähköisiä palveluita ja uskovat oman sähköisen asioinnin lisääntyvän lähitulevaisuudessa. Sähköistä maksamista pelännyt haastateltava toi esimerkiksi esiin, että *"kyllä minä joku päivä vielä sen matkan internetistä tilaan ja maksan."*

3.3.3 Tiedonhakumenetelmät

Ennen pilottien testausta haastatelluilta kysyttiin heidän normaaleista tiedonhakumenetelmistään. Jo aiemmin tuli esille, että kaikki haastatelluista hakevat tietoa internetin kautta ja tähän tiedon hakemiseen liittyviä menetelmiä pyrittiin tarkentamaan. Tiedonhakumenetelmistä puhuttaessa nousi jokaisessa haastattelussa esiin samanlaiset menetelmät. Jokaisella haastatellulla oli tiedossaan tietyt sivut, joilta he tietävät löytävänsä tietyt tiedot. Esimerkiksi oman kunnan sivut mainittiin sivustona, johon osataan suoraan mennä ja tiedetään, että sieltä löytyy kunnan asioihin liittyvää tietoa. Mikäli haastattelut eivät olleet varmoja, mistä haluttu tieto löytyy, he kaikki kertoivat käyttävänsä hakupalvelimia tiedon etsimiseen. Tosin eräs haastatelluista toi esiin sen, että jos haluaa löytää jonkin suomalaisen yrityksen kotisivut, mutta ei tiedä tarkkaa sen internet-osoitetta, niin hän yleensä testaa osoitetta www.yrityksennimi.fi. Haastateltava kertoi, että melko usein hän näin löytää haluamansa sivut. Jos tämä keino ei toimi, niin vasta sitten hän hakee tietoa hakupalvelimen kautta.

Kaikki haastateltavat toivat hakupalvelimien käytöstä sen, että niiden avulla löydettyjen sivujen valtava määrä tietyllä tavalla ongelma. Tähän ongelmaan liittyen nousi esiin haastateltujen erilaiset tietokone- ja internettaidot. Haastatelluille, jotka luonnehtivat itseään taidoiltaan päteviksi, ei suuri sivumäärä ole suoranainen ongelma, koska he osaavat tiedonhakumenetelmät, joilla rajaavat tiedonhakua ja näin löytävät helpommin tarvittavan sivuston. He tiedostavat ongelman, mutta kertovat selviävänsä siitä hyvillä hakutaidoillaan. Vastaavasti haastatellut, jotka eivät olleet taidoiltaan yhtä päteviä, kokivat löydettyjen sivujen valtavan määrän selväksi ongelmaksi. Esiin nostettiin se, että hakupalvelimella haettaessa niin sanottuja osumia tulee niin valtavasti, että se on kuin *"sekava kirjapino, jossa kaikki on sokin sokin sekaisin."* Ongelma koettiin erityisen konkreettiseksi silloin, kun ei ole aivan varma, millä hakusanalla tietoa tulisi hakea. Tällöin tiedonhakemiseen voi mennä runsaasti aikaa.

"kun jotakin (tietoa) ei löydy, kun ei tiedä sitä sanaa millä sen ettis... että mää voin istua, sillen kun mää etin tietoa Antaliasta, että mikä niillä on lämpötila syyskuussa, ei kun lokakuussa, neljäs viiva kahehksastoista päivä neljä vuotta taaksepäin. Niin mää istuin, mää en valehtelee, mää istuin kaks tuntia ennen kuin mää löysin sieltä sen historian ja lämpötilan." (K2)

Toinen haastateltujen kuvaama tiedonhakuun liittyvä ongelma oli puutteellinen kyky tehdä niin sanottuja kirjanmerkkejä omaan www-selaimen. Kaikki haastateltavat eivät osanneet "kirjanmerkata" haluamaansa internet-sivua ja näin he joutuivat aina uudestaan hakemaan kyseisen sivun, kun myöhemmin halusivat samalla sivulla vierailla.

3.3.4 "oma tyyli"

Haastateltavia pyydettiin ennen varsinaista pilotin testausta etsimään tietoa kehystarinan vaatimuksiin (tapahtumia, yösija ja päivystävä apteekki) siten kuin he normaalisti internetin kautta etsisivät. Kaikki haastateltavat etsivät tietoa käytännössä samalla tapaa – ensin suoraan joiltakin sivuilta ja sitten hakupalvelimen avulla. ”Suoralla etsimisellä” tarkoitetaan sitä, että kaikki haastateltavat menivät ensin suoraan joillekin sivuille, jonka osoitteen he valmiiksi tiesivät. Lisäksi haastateltavat tiesivät, että kyseiseltä sivulta löytyy tietoa joko Etelä-Pohjanmaan tapahtumista tai alueen majoituspalveluista. Kaikki haastateltavat menivät ensin oman kunnan internet-sivuille ja sen lisäksi käytettyjä sivuja olivat muun muassa Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n sivut (<http://www.epmatkailu.fi>) ja Ilkan sivuilta löytyvä ”menomaija”-tapahtumakalenteri (<http://ilkka.menot.iwn.fi/>). Näiltä sivuilta löytyikin mukavasti tietoa erityisesti alueen tapahtumista ja majoituksesta.

Eräs haastatelluista toi esiin sen, että ei ole tietoinen siitä, onko olemassa jokin sivusto, joka tarjoaa kattavasti tietoa Etelä-Pohjanmaan tapahtumista, vai joutuuko käymään jokaisen kunnan kotisivulla erikseen etsimässä tietoa tapahtumista. Yksi haastatelluista toi puolestaan esiin sen, että perinteinen media voisi olla paras ratkaisu tapahtumien etsimiseen:

”tähän löytyy tähän asiaan melkein paras tuo, Etelä-Pohjanmaan välissä tulee kerran viikossa toi Seinäjoen tapahtumat ja siinä on kaikki, että sieltä löytyy kaikki, että en tiedä onko netissä samaa.” (K3)

Etsittyään tietoa tapahtumista suoraan eri sivujen kautta, kaikki haastateltavat jatkoivat tiedon etsintää google-hakupalvelimen avulla. Hakupalvelimen avulla haastateltavat pyrkivät löytämään lisää tietoa Etelä-Pohjanmaan tapahtumista ja majoituspalveluista. Hakupalvelimen avulla kaikki haastateltavat löysivätkin halumaansa tietoa ja yhdessä aiemmin etsityn tiedon kanssa he pystyivät tarjoamaan Terolle kattavan valikoiman tapahtumia Etelä-Pohjanmaan alueelta. Myös majoituspalveluiden suhteen kaikki haastateltavat löysivät erilaisia vaihtoehtoja. Osa haastatelluista löysi tarvittavat tiedot hieman nopeamminkin kuin toiset, mutta yhdeltäkään haastatellulta ei tietojen etsimiseen mennyt yli viittätoista minuuttia aikaa.

Yhtenä koekäyttötilanteen tehtävänä oli etsiä päivystävä apteekki Teron sairastuttua. Kukaan haastatelluista ei löytänyt tietoa siitä, mikä apteekki päivystää Seinäjoella. Seinäjoen apteekkien yhteystiedot kyllä löydettiin, mutta haastateltujen olisi pitänyt soittaa apteekkeihin saadakseen tarvittavan tiedon. Eräs haastatelluista totesi, että todellisessa tilanteessa hänen ratkaisu olisi ollut soitto perheenjäsenelleen, joka on töissä Seinäjoen apteekissa.

3.3.5 Pilotin testaus

Testikäyttötilanteessa seuraavaksi tutkijat ohjasivat haastateltua käyttämään tehtyä pilottia. Tässä kuvaamme sen käyttökokemuksia.

3.3.5.1 *Tapahtumat*

Toisin kuin ”omalla tyyllillä” haettaessa, haastateltavat eivät löytäneet yhtä tasapäisesti tietoa tapahtumista ”viranomaisten verkkopalvelut” –pilotin avulla. Myöskään haastateltujen tiedonhakumenetelmät eivät olleet samalla lailla identtisiä kuin aiemmin tietoa vapaasti omalla tyyllillä haettaessa. Kolme haastateltavaa löysivät tietoa tapahtumista melko kattavasti ilman suurempia ongelmia, kun taas kaksi muuta eivät löytäneet kattavasti tietoa pilotissa tarjolla olleista Etelä-Pohjanmaan alueen tapahtumista.

Tapahtumia kattavasti pilotin avulla löytäneet kolme haastateltavaa huomasivat heti etusivulla tarjolla olevat tapahtumat ja navigoivat tapahtumien alapuolella olleesta ”Hae lisää tapahtumia” -linkistä etsimään lisää tapahtumia. Linkin avulla haastateltavat löysivätkin lisää tapahtumia, mutta linkin avulla esiin tulleiden tapahtumien rajoituksessa vain yhdelle päivälle, haastateltavat joutuivat jatkamaan tapahtumien etsimistä muualta. Eräs haastatelluista nostikin esiin, että olisi kätevää jos esiin tulleiden tapahtumien yhteydessä olisi linkki, josta pääsisi siirtymään seuraavaan päivään. Asiaan olisi auttanut ohessa ollut ”Menokalenteri”, jonka avulla olisi voinut navigoida eri päivien tapahtumia, mutta menokalenteriin liittyvistä ongelmista hieman myöhemmin. Hakiessaan lisää tapahtumia kolme haastateltavaa huomasivat sivun ylälaidassa olleen ”Vapaa-aika” –linkin, jonka avulla he uskoivat löytävänsä tietoa tarjolla olevista tapahtumista. Navigoituaan linkistä eteenpäin, he löysivät lisää tietoa tapahtumista ja sen lisäksi huomasivat sivun vasemmassa laidassa olevat linkit ”Kulttuuri”, ”Nuoret” ja ”Liikunta, urheilu, ulkoilu”. Näiden linkkien avulla kolme haastateltavaa löysivät kattavasti tietoa Etelä-Pohjanmaan alueella tarjolla olleista tapahtumista.

Kaksi haastateltavaa eivät löytäneet pilotin avulla juurikaan tietoa tarjolla olleista tapahtumista. Syynä tähän oli suurelta osin se, että haastateltujen tietokone oli sen verran huonotasoinen, että sen näyttö oli epäselvä ja pieni. Tästä syystä pilotin sivusto näkyi kerrallaan vain osittain ruudussa ja haastatellut joutuivat käyttämään niin sanottua vierityspalkkia saadakseen näkyviin sivuston vasemman tai oikean laidan. Lisäksi sivusto näkyi epäselvästi näytöllä. Näin ollen haastatellut eivät pilotin testauksen aluksi huomanneet etusivulla tarjolla olleita tapahtumia ja alkoivat navigoida sivuston ylälaidassa olleiden linkkien avulla. Näiden linkkien avulla haastatellut kyllä navigoivat ”Vapaa-aikaan”, josta tapahtumia olisi löytynyt. Ongelmaksi muodostui pilotin heikko toimivuus pienen näytön kanssa. Ollessaan ”Vapaa-ajassa” haastateltujen näytöllä ei näkynyt sivuston vasenta laitaa, jossa olisivat olleet ”Kulttuuri”, ”Nuoret” ja ”Liikunta, urheilu, ulkoilu” –linkit. Näiden avulla olisi tapahtumia löytynyt, mutta haastateltavat eivät niitä yksinkertaisesti missään vaiheessa huomanneet. Kyseiset haastateltavat eivät myöskään huomanneet hakutoimintoa tai ”Menokalenteria”, joiden avulla tietoa tapahtumista olisi myös voinut etsiä. Näin ollen haastatellut eivät löytäneet pilotin avulla kattavasti tietoa Etelä-Pohjanmaan alueen tapahtumista.

Kuten edellä kävi ilmi, niin kaikki haastateltavat eivät huomanneet tai ymmärtäneet käyttää ”Menokalenteria” tapahtumien etsimiseen. Ainoastaan yksi haastatelluista käytti ”Menokalenteria” tapahtumien hakuun. Neljän muun haastatellun kohdalla ongelmaksi muodostui se, että he kyllä huomasivat kalenterin, mutta luulivat sitä vain normaaliksi kalenteriksi ja eivät näin ymmärtäneet navigoida kalenterin avulla tapahtumia. Kaikki nämä

neljä haastateltua nostivatkin selvästi esiin sen, että käyttäjää pitäisi opastaa ”Menokalenterin” käyttöön.

”en mää olis tiennyt, että pitää painaa. Pitäis olla, että paina tästä, niin saat tietää mitä huomenna tapahtuu.” (K1)

Ainoa haastateltava, joka käytti ”Menokalenteria” nosti myös esiin saman asian – käyttäjää pitää selvästi opastaa kalenterin käyttöön. Hän ymmärsi käyttää kalenteria vain siksi, että alan ammattilaisena testaa aina navigoidessaan eri sivustoilla kaikkea mahdollista toiminnallisuutta. Hän totesikin, että tavallaan puolivahingossa tuli käyttäneeksi ”Menokalenteria”. Haastateltuja opastettiin pilotin testauksen lopuksi ”Menokalenterin” käyttöön ja kaikki haastatellut kokivat tällöin kalenterin käteväksi ja helpoksi tavaksi etsiä tietoa tapahtumista.

3.3.5.2 Apteekki, majoitus ja haku

Pilotin käytössä muihin tiedonhakutilanteisiin oli eroja haastateltavien kesken. Samoin kuin tapahtumien etsinnän suhteen, kolme haastateltavaa löysi tiedot Seinäjoen päivystävästä apteekista ja vastaavasti kaksi haastateltavaa ei. Tietojen löytämättömyyteen kahden haastateltavan osalta oli syynä se, että he navigoivat heti pois etusivulta eivätkä näin huomanneet etusivulla esillä ollutta tietoa. Kyseiset haastateltavat eivät löytäneet tietoa myöskään linkkien avulla eivätkä käyttäneet hakutoimintoa tiedon etsimiseen. Yksi haastatelluista löysi tarvittavan tiedon kätevästi hakutoiminnon avulla ja taas kaksi muuta haastateltavaa huomasivat tiedon päivystävästä apteekista heti etusivulla.

”siinä on näköjään ainakin päivystyksistä kätevästi heti etusivulla ja samoin joitakin tapahtumia.” (K3)

Etsiessään tietoa majoituspalveluista pilotin avulla, kolme haastatelluista ei löytänyt tietoa ollenkaan ja kaksi muuta löysi tiedon hakutoiminnon avulla. Kukaan haastatelluista ei siis löytänyt tietoa linkkien avulla. Eräs haastatelluista ehdottikin, että tieto majoituspalveluista olisi hyvin voinut olla ”Asuminen” -linkin alla, josta useampi haastateltava yritti tietoa etsiä. Etsiessään tietoa pilotin hakutoiminnon avulla, suurin osa haastateltavista kohtasi erilaisia ongelmia – vain yksi haastateltavista löysi tietoa tarjolla olevista majoitus mahdollisuuksista hakutoiminnon avulla syötettyään siihen sanan ”majoitus”. Kaksi haastatelluista ei huomannut pilotissa tarjolla ollutta hakutoimintoa. Yksi haastatelluista yritti etsiä tietoa ensin hakusanalla ”majoittuminen”, jolloin tietoa majoituspalveluista ei löytynyt. Tämän jälkeen hän jatkoi etsimistä hakusanalla ”hotelli”, jolloin tietoa löytyi. Haastateltava kuitenkin kritisoi sitä, että hänen olisi ensin pitänyt hakea sanalla ”majoitus” eikä sanalla ”majoittuminen”, jotta tietoa olisi löytynyt.

”tää mua rasittaa, että kun näissä nettisivuilla on just näitä hakuja, niin harvemmin niistä on mitään hyötyä, että se pitää olla just oikeen se sanamuoto, että niin kun säkällä löytyy” (K3)

Kolmas haastatelluista, joka etsi tietoa majoittumisesta, käytti tiedon etsimiseen tarjolla ollutta ”Tarkennettua hakua”. Haastateltava yritti etsiä tietoa muun muassa hakusanoilla ”majoitus”, ”yösija” ja ”hotelli”, mutta näillä hakusanalla ei löytynyt tietoa tarjolla olleista majoituspalveluista. Syynä oli ilmeisesti pilotissa oleva tekninen vika ja tämä sai

haastateltavan hyvin hämilleen. Huolimatta siitä, että ”Tarkennettu haku” ei tuottanut tulosta, haastateltava piti sitä hyvänä ideana. Kaksi haastateltavaa eivät siis huomanneet hakutoimintoa laisinkaan. Opastuksen jälkeen haastateltavat testasivat hakutoiminnon käyttöä ja tällöin he löysivät nopeasti tietoa niin päivystävästä apteekista kuin majoituspalveluistakin ja antoivat positiivista palautetta hakutoiminnosta. Ongelmana oli vain hakutoiminnon löytäminen.

3.3.5.3 Käyttöliittymä ja ulkoasu

Pilotin testauksen jälkeen haastateltavien kanssa keskusteltiin pilotin käytettävyyteen ja sen ulkoasuun liittyvistä asioista ja mielipiteistä. Yleisesti ottaen kaikki haastateltavat pitivät pilottia helppokäyttöisenä. Yleinen navigointi sivuilla oli haastateltavien mukaan melko helppoa ja selkeää. Myös niiden kahden haastateltavan mukaan, jotka eivät sivuilta läheskään kaikkea mahdollista löytäneet, pitivät sivuja suhteellisen helppokäyttöisinä. Haastateltavat olivat ilmeisesti tottuneet näytön pienuuden takia suurempiinkin käytettävyysoongelmiin eri sivuilla ja pitivät pilotin sivuja moniin muihin sivustoihin verrattuna helppokäyttöisinä. He korostivatkin sitä, että sivujen tulee aina olla mahdollisimman helppoja, selkeitä ja yksinkertaisia käyttää.

Pilotin ulkoasun suhteen haastateltavien kommentit eivät olleet yhtä positiivisia. Esiin nousseita kommentteja olivat muun muassa ”aika pelkistetty”, ”ei kauheen houkutteleva” ja ”melkoisen lattea”. Haastateltavat kuitenkin korostivat, etteivät toivo sivuista ”kauheaa sekamelskaa”, jossa olisi esimerkiksi paljon kuvia ja erilaisia välkkyviä tekstejä. Sivujen ulkoasun yksinkertaisuus nähtiin myös tiettyä pakkona, koska usealla kuntalaisella on modeemi-yhteys ja näin pelkistetyt sivut latautuvat heille nopeammin.

3.3.5.4 Onko tarvetta?

Kuten raportista aiemmin on käynyt esille, sähköisen palvelun tarjoama hyöty sen käyttäjälle on hyvin merkittävä asia. Jos sähköinen palvelu ei tarjoa käyttäjälleen selvää hyötyä verrattuna perinteiseen palveluun, käyttäjät tuskin ottavat palvelua omakseen. Tästä syystä haastatelluilta pyrittiin pilotin testauksen jälkeen selvittämään sitä, onko ”viranomaisten verkkopalvelulla” heille jotain tarjottavaa ja käyttäisivätkö he sitä itse tulevaisuudessa.

Kaksi haastatelluista näki pilotin tapaiselle palvelulle olevan varmasti käyttöä. Haastateltujen mukaan tällä hetkellä eri kuntien ja tapahtumanjärjestäjien internet-sivuilla on tietoa ”sikin sokin” ja näin sivustolle, joka keräisi kaikki tiedot yhteen, olisi heidän mukaansa varmasti käyttöä. Ehtona sivuston toimivuudelle ja käytettävyydelle nostettiin esiin se, että sivuston tulee olla ”rautaanen”. Tällä tarkoitettiin käytännön tasolla sitä, että sivuston tulee olla todella helppokäyttöinen, jotta periaatteessa kaikki kuntalaiset osaisivat käyttää sitä ja sen lisäksi sivustolta todella tulee löytyä kattavasti ja ajankohtaisesti tietoa.

Kaksi haastateltavaa näki tilanteen jo olemassa olevien kuntien sivustojen suhteen eritavalla. Heidän mukaansa kuntalaiset ovat tottuneet jo asioimaan tietyillä internet-sivuilla, joista he hakevat esimerkiksi tietoa liittyen kunnan asioihin ja tapahtumiin. Näin he uskovatkin, että kuntalaisilla on tietyt tottumukset tiedon etsimiseen ja he epäilevät, että tottumusten

muuttaminen ei ole aina helppoa ja yksinkertaista. Sinänsä pilotin tapaista sivustoa he pitävät ”ok ideana” ja saattavat itsekin alkaa sitä käyttää, jos siitä tulee todella ”kaiken kattava” sivusto. Lisäksi kyseiset haastateltavat uskoivat, että sivustolla saattaa olla erityisesti tarjottavaa Etelä-Pohjanmaalle muuttavalle tai satunnaisesti alueella matkaavalle henkilölle, jolla ei ole entuudestaan tiettyjä tottumuksia ja joka tarvitsee kattavasti tietoa alueen asioista ja tapahtumista.

Yksi haastatelluista näki aluksi pilotin tapaiselle kattavalle sivustolle selvää tarvetta:

”jos se saadaan aikaan, niin sehän on loistava juttu. Nyt ne tiedot on hajallaan nyt, niitä on haettava sieltä ja täältä, ja jos tommosia tietoja saadaan koottua yhteen, mitä tässä nyt on kaikkein keskeisimpiä, niin se on hyvä juttu.” (K5)

Asiaa kuitenkin hieman mietittyään hän nosti esiin sen, että keitä sivuston on tarkoitus palvella. Hän pohti sitä, että jos sivuille on todella tarkoitus kerätä lähes kaikista kunnan asioista kattavasti tietoa, niin tuleeko sivustosta liian raskas. Hänen mielestään tiettyjen asioiden hoitaminen ja tiedottaminen on kunnan asia ja näin näiden asioiden tulisi löytyä ensisijaisesti kunnan internet-sivuilta.

”tässä vaan pitää tietysti tuota ajatella sitä, että keitä kaikkia tää palvelee. että jos ruvetaan esimerkiksi elinkeino toimintoja tänne tekeen, niin tuleeko liian raskas. onko se sitten jo vähän kunnan elinkeinon puolta. että vapaa-aika tietenkin kuuluu tähän kovasti. mää näkisin tässä tuota että, vois ajatella keskittymistä joihinkin asioihin enemmän, jos tää käy liian raskaaksi pyörittää.” (K5)

Samoin haastateltava nosti esiin koulutukseen liittyvät asiat. Hänen mukaansa monilla koululaitoksilla on käytössään kattavat internet-sivut, joten hän ei oikein näe mitä annettavaa sivustolla mahdollisesti on koulutus sektorilla. Hän kuitenkin tuo esiin sen, että itse varmasti käyttäisi kyseistä sivustoa: ”*no ehdottomasti käyttäisin... mutta se että sen pitää olla helppo*”.

3.3.5.5 Muuta esiin noussutta

Haastateltavat nostivat selvästi esiin sen, että jos ”viranomaisten verkkopalvelusta” halutaan kaikille kuntalaisille suunnattu kattava sivusto, niin tarjolla olevien tietojen tulee todellakin olla kattavia ja ajankohtaisia. Käytännön esimerkkinä kattavista tiedoista nousi esiin ”liikenteeseen” liittyvät tiedot. Haastateltavan mukaan ”liikenteen” alapuolelta pitäisi löytyä vähintään linkit Finnairin, VR:n ja Matkahuollon internet-sivuille. Tietojen kattavuuteen ja ajankohtaisuuteen liittyen yksi haastatelluista näki selvän haasteen. Hän pohti sitä, että kuka vastaa sivuston tietojen ajantasaisuudesta, ilmoittamisesta ja päivityksestä, jos sivustosta tulee kaikki Etelä-Pohjanmaan kunnat ja tapahtumat kattava palvelu. Hänen mukaansa pilotin tapaiselle laajalle sivustolle on suuri haaste se, että tarjolla olevat tiedot ovat ajan tasalla ja että esimerkiksi tapahtumista saadaan koottua kattavasti tietoa sivustolle. Haastateltavan mukaan sivuston uskottavuus kärsii heti, jos tiedot ovat vanhentuneita tai jostain tapahtumista ei löydykään tietoa sivuston avulla.

Haastattelussa nousi esiin myös joitakin selviä parannusehdotuksia liittyen pilottiin. Haastateltujen mukaan sivustolla tulisi olla jokin selkeämpi nimi, joka kertoisi paremmin sivuston käyttäjälle mistä sivustossa oikein on kyse. Eräs haastatelluista pohti sitä, että jos sivustolle voi ”tupsahtaa” muualta kuin pääsivun kautta, niin ”viranomaisten verkkopalvelut”

ei välttämättä kerro käyttäjälle, että hän on tullut sivustolle, josta löytyy kattavasti tietoa Etelä-Pohjanmaan alueen tapahtumista. Tapahtumien hakemiseen liittyen nähtiin parannusehdotuksena toiminto, jonka avulla voisi hakea tapahtumia jonkin ajanjakson perusteella. Näin sivuston käyttäjä voisi syöttää ajanjaksoksi oman kesälomansa ja tämän jälkeen sivusto kertoisi mitä tapahtumia kyseisenä ajanjaksona on tarjolla.

3.3.6 Vesimittarilukema

Vesimittarilukeman lähettäminen sähköisesti tekstiviestillä sai kaikilta haastateltavilta positiivista palautetta. Haastateltavien mukaan lukeman lähettäminen tekstiviestillä oli kätevää ja helppoa ja uskoisivat lähettävänsä lukeman tulevaisuudessa sähköisesti, jos siihen olisi mahdollisuus. Haastateltavat pitivät tekstiviestillä tulleita ohjeita liittyen lukeman lähettämiseen helppoina ja näkivät ennalta tehdyn personoinnin olevan lukeman lähettämistä helpottava tekijä. Viestin lähetys voisi olla selvästi hankalampaa, jos viestiin pitäisi laittaa myös esimerkiksi asiakasnumero. Ohessa esitämme joitakin esiin nousseita kommentteja vesimittarin lähettämisestä tekstiviestillä.

”tuo oli aika, tuo oli yksiinkertaan tuo...että tuohan on hyvä, että joo ei tossa mitään.” (K1)

”juu, kyllähän se, että mukavaa ja helppoo, että ilman muuta, kunhan se nyt ei mitään ylimääräästä maksa...että ei sitten, jos siinä on joku rahankeräys mentaliteetti asiakkaalta.” (K4)

”esimerkiksi nyt tässä talossa lukeminen tapahtuu siten, että pitää itsensä huolehtia siitä, että laittaa sen lapulle ja päivämäärään mennessä viedä tuonne kellarin postilaatikkoon... tällöinen vaihtoehto kuulostais paljon paremmalta, koska tuota siinä on vaivaa ja että toiseksi se unohtuu. että jos sen saa sen muistutuksen sopivasti puhelimeen, niin voi katkoa että jaaha joo ja voi kännykän kanssa mennä heti tuonne mittarin luo ja ottaa numeron ja lähettää. Ja sitten siinä on vielä se, että ei joudu paperille kirjoittaa ja sitten siirtää sen, että sitten voi suoraan mittarin luona kirjoittaa puhelimeen.” (K5)

3.4 Yhteenvedo piloteista

Pilottien testaaajina oli monenlaisia kuntalaisia. Haastateltavat vaihtelivat niin ikänsä, tietokone- ja internettaitojensa kuin ammattinsa perusteella niin sanotusti ”laidasta laita” – otoksen muodostivat ihmiset eläkeläisestä nuoreen www-ammattilaiseen. Otoksen vaihtelevuus on hyvä asia tutkimuksen kannalta, koska se mallintaa hyvin eri kuntalaisia. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä tietokonetta ja internetiä moniin eri asioihin arkielämässään. Tiedon haku, lehtien lukeminen ja pankkiasioiden hoitaminen olivat yleisimmin mainittuja asioita, joihin haastateltavat tietokonetta ja internetiä kertoivat käyttävänsä. Kaikki haastateltavat suhtautuivat positiivisesti sähköiseen asiointiin, vaikka muutamalla heistä olikin negatiivisia kokemuksia tai ajatuksia sähköisestä asioinnista. Haastateltavia yhdisti myös se, että he uskoivat sähköisen asioinnin lisääntyvän tulevaisuudessa niin yleisesti kuin omassa käytössäänkin.

Tiedonhakumenetelmiensä puolesta haastateltavat muodostivat melko yhtenäisen ryhmän. Haastateltavat kertoivat, että hakevat tietoa joko suoraan joltain internet-sivuilta tai sitten jonkin hakupalvelimen avulla. Hakiessaan tietoa suoraan joltain sivulta, haastateltavat tietävät etukäteen sivujen osoitteen ja sen lisäksi he tietävät etukäteen sivuilta löytyvän tarvittavan tiedon. Kunnan internet-sivut mainittiin useasti esimerkkinä tällaisesta sivustosta. Hakupalvelimia käytetään puolestaan silloin, kun ei olla tarkkaan tietoisia mistä tarvittu tieto löytyy. Tiedonhaun ongelmaksi internetistä nousi valtava tiedon määrä – pitää osata hakea tietoa, jotta oikean tiedon voi löytää. Haastateltujen tiedonhaku menetelmät heijastuivat vahvasti heidän etsiessään tietoa ”omalla tyylillään” kehystarinan vaatimuksiin. Ensin haastateltavat menivät suoraan useimmiten oman kuntansa internet-sivuille, josta he tiesivät löytyvän tietoa liittyen alueen tapahtumiin ja majoituspalveluihin. Tämän jälkeen he käyttivät hakutoimintoa löytääkseen lisää tietoa alueen tapahtumista. Kaikki haastateltavat löysivät omilla tiedonhakumenetelmillään kattavasti tietoa Etelä-Pohjanmaan alueen tapahtumista ja majoituspalveluista. Seinäjoen päivystävän apteekin tietoja ei löytänyt kukaan haastatelluista.

Haastateltavien testatessa ”viranomaisten verkkopalvelut” –pilottia ja hakiessaan tietoa sen avulla, eivät haastateltavat enää löytäneet tietoa yhtä tasapäisesti kuin omilla tiedonhakumenetelmillään. Osa haastatelluista löysi pilotin avulla tietoa tapahtumista, majoituspalveluista ja päivystävästä apteekista. He löysivät tietoja navigoimalla linkkien avulla, huomaamalla tarjolla olleita tietoja etusivulla ja käyttämällä pilotin hakutoimintoa. Osa haastatelluista taas eivät löytäneet kattavasti tietoa. Yhtenä suurena ongelmana oli tietokoneen pieni näyttö, jolloin pilotin sivut eivät näkyneet kerralla kokonaan näytöllä. Haastateltavat joutuivat rullaamaan sivuja ylä- ja sivusuunnassa, jolloin aina osa tarjolla olleista linkeistä jäi piiloon. Myös hakutoiminnon käyttö tuotti haastatelluille ongelmia. Osa ei ylipäätään huomannut hakutoimintoa ja osa yritti käyttää hakutoimintoa laihoin tuloksin, johtuen vääristä hakusanoista tai pilotin teknisistä ongelmista. Tarjolla ollut ”Menokalenteri” jäi myös haastatelluilta käyttämättä, koska he luulivat sitä vain normaaliksi kalenteriksi, joka kertoo päivämäärän, eivätkä ymmärtäneet sen toiminnallisuutta tapahtumien etsimiseen.

Pilotin ulkoasua haastateltavat pitivät yleisesti ottaen hieman latteana. Toisaalta ulkoasun latteus nähtiin positiivisena asiana modeemi-yhteyttä käyttävien kuntalaisten kannalta. Pilotin käytettävyyttä haastateltavat pitivät suhteellisen helppona ja näkivätkin sen olevan yksi tärkeä perusedellytys, jotta kaikki kuntalaiset voisivat ja osaisivat pilottia käyttää. Helppokäyttöisyys nähtiin siis yhtenä vaatimuksena, jotta kuntalaiset ottaisivat pilotin laajalti käyttöön. Kunnissa on paljon ihmisiä, joilla on tietokone ja internet-yhteys, mutta he eivät osaa käyttää niitä. Haastateltavat toivat esiin, että varsinkin vanhemmille ihmisille tulee tarjota mahdollisimman helppokäyttöinen palvelu, jotta he sitä käyttäisivät.

Toisena perusedellytyksenä pilotin kysynnälle nähtiin sen kattavuus ja ajankohtaisuus tarjolla olevien tietojen suhteen. Haastateltavat toivat vahvasti esiin sen, että tarjolla olevien tietojen tulee olla ajan tasalla, jotta pilotin niin sanottu uskottavuus säilyy. Samoin tapahtumista tarjolla olevat tiedot tulee olla kattavia, jotta pilotin käyttäjä todella löytää tietoa kaikista tapahtumista pilotin avulla. Osa haastatelluista epäilikin sitä, että onko pilotti liian laaja ja raskas kokonaisuus ja kuinka voidaan taata kaikkien eri tietojen kattavuus ja ajankohtaisuus. Haastateltavat näkivät, että osa tiedoista tulee löytyä kuntien omilta internet-sivuilta, joilta kuntalaiset ovat niitä tottuneet etsimään. Osa haastatelluista näkeekin, että pilotilla voi olla tarjottavaa erityisesti tapahtumien suhteen ja uskovat pilotista olevan hyötyä varsinkin niille, jotka muuttavat tai ovat esimerkiksi matkalla Etelä-Pohjanmaalla. Alueelle muuttanut voi

hakea tietoa kätevästi eri kuntien asioista ja taas turisti löytää kattavasti tietoa alueen tapahtumista.

Haastateltavien esiin nostamat toiveet liittyen käytettävyyteen ja tietojen ajankohtaisuuteen, on tuotu vahvasti esiin myös aiemmissa tutkimuksissa. Tärkeimpinä kuntalaisten toiveina ovat sivujen selkeys, ajankohtaisuus ja helppokäyttöisyys (Lintilä 2003). Ruusula (2001) on puolestaan listannut tutkimuksessaan sähköiselle palvelulle laatukriteereitä, joiden tulee olla kunnossa. Yksi laatukriteereistä on käytettävyystekijät, joka pitää sisällään muun muassa tietojen tarkkuuden ja ajantasaisuuden, sekä palvelun helppokäyttöisyyden. Voidaankin todeta, että tietojen ajankohtaisuus ja palvelun helppokäyttöisyyttä ei voi liiaksi painottaa. Helppokäyttöisyys korostuu entisestään ”viranomaisten verkkopalvelun” tapaisessa sähköisessä palvelussa, koska se on suunnattu kaikille kuntalaisille. Näin kaikkien kuntalaisten pitäisi periaatteessa osata sitä käyttää, riippumatta heidän tietokone ja internettaidoistaan.

Vesimittarilukeman lähettäminen tekstiviestillä sai kaikilta haastatelluilta kiitosta. Haastatellut pitivät lähettämistä helppona ja käteväenä ja kokivat saavansa siitä konkreettista hyötyä.

4 Tiivistelmä ja johtopäätökset

Aluekeskusohjelman ja Seinäjoen teknologiakeskuksen järjestämänä on toteutettu sähköisiä julkispalveluja koskeva hankekokonaisuus *eAsiointi*. Hankkeessa palvelujen käyttöä lähestyttiin monelta suunnilta: siinä selvitettiin yleistä sähköisten palvelujen saatavuus- ja käyttötilannetta Etelä-Pohjanmaalla (Auranen 2004; Palovuori 2004), rakennettiin uusien palvelujen pilotteja (Ilkka-Yhtymän pilotit) ja kerättiin kuntalaisten kokemuksia mahdollisista uusista palveluista (joita on kuvattu tässä raportissa).

Auranen (2004) kuvaa, että sähköiset kunnalliset palvelut ovat uusia ja vieras asia kuntalaisille, johon liittyy ristiriitaisia käsityksiä. Kuntalaiset kuvaavat yleisesti hyvänä asiana sen, että tarjotaan palveluja myös sähköisesti, toisaalta he kuvaavat perinteisiä palvelutapoja myös tarpeellisiksi ja esittävät huolen niiden vähenemisestä. Samoin he kuvaavat monet sähköiset palvelut tarpeellisiksi, mutta toisaalta ilmoittavat, että he itse käyttävät vain tiedonhakupalvelua, koska heillä ei ole tarvetta muuhun, osin syyksi kuvattiin myös osaamattomuus tietotekniikan parissa.

Saarenpään ja Tiainen projektin palvelupilottien koekäyttöistä kuvaa palvelujen sijoittumista kuntalaisten arkeen. Tutkimuksen kohteena oli kaksi internet-sovellusta – Seinäjoella ollut päivähoitohakemuksen sähköinen lähettäminen ja Ilkan viranomaispalvelujen pilotti – sekä yksi tekstiviestipalvelu – Nurmon kunnan vesimittarilukeman lähettäminen. Pilottien käyttäjät näkivät ne hyödyllisiksi ja arkikäytäntöihin sopiviksi. Jotta sähköistä palvelua käytetään, on kuntalaisen koettava se itselleen hyödylliseksi; hyötyinä usein koetaan vaivattomuus sekä riippumattomuus ajasta ja paikasta.

Aurasen (2004) kyselyssä monet ilmoittivat, ettei heillä ole riittäviä käyttötaitoja. Kuitenkin koekäyttöjen haastattelutilanteissa haastatellut pitivät omat tietotekniikkataitojaan riittävinä. Tosin haastatelluista kaksi arvioi omat tietotekniikkataitonsa hyvin vähäisiksi, vaikka he käyttivät tietotekniikkaa jokapäiväisesti. Lisäksi yksi haastatelluista kuvasi luottamuspuolan rajoittavan omaa sähköisten palvelujen käyttöä.

Haastatteluissa sähköisten palvelujen käyttöä eniten rajoittavaksi tekijäksi nousee tiedonpuute. Esimerkiksi useat perinteisesti päivähoitohakemuksen jättäneet olisivat käyttäneet sähköistä palvelua, jos olisivat siitä tienneet. Tiedonpuute sähköisistä palveluista on havaittu muissakin tutkimuksissa ja selvityksissä (esim. Taavila 2000; Kytö et al. 2003), mikä osittain johtuu palvelujen uutuudesta ja kuntakohtaisista eroista. Palovuori (2004) kuvaa Etelä-Pohjanmaan kuntien web-sivuja, jotka on kuntakohtaisesti toteutettu useilla eri tavoilla. Tämä kuntien erilaisuus sähköisten palvelujen tarjonnassa on yksi syy, miksi kuntalaisilla on vaikeuksia tietää, mitä sähköisesti tarjotaan. Koska erot ovat suuret, ei muodostu yleistä tietämystä siitä, mitä julkisia palveluita on saatavissa, jolloin todennäköinen oletus on, että palvelua ei ole sähköisesti saatavissa. Jos samoja julkisia palveluita olisi saatavissa sähköisesti eri kunnissa, kuntalaisten tietämys ja oletukset tarjolla olevista palveluista paranisi ja niiden käyttömäärät lisääntyisivät.

Tämän hankkeen lopputuloksena julkisten palvelujen käytön esteistä voimme suosittaa seuraavaa:

- Jotta sähköiset palvelut tulevat kuntalaisten käyttöön, tulee niiden hyötyjen olla heti nähtävissä; usein hyötyinä ovat ajan ja vaivan säästö, helppokäyttöisyys ja riippumattomuus virastoajoista.
- Sähköisiin julkisiin palveluihin kohdistuu kiinnostusta, joten tarjontaa on syytä kehittää.
- Uusista palveluista on tiedotettava kuntien web-sivujen ja tiedotteiden lisäksi myös paikallislehdissä.
- Sähköisiä palveluiden kehittämisessä kuntien on tehtävä yhteistyötä, jolloin sekä kehitystyö helpottuu että tiedotusurakka pienenee yleisen tietämyksen kasvaessa.

Lähteet

Auranen, Kati (2004). Kuntien verkkopalveluiden tarpeellisuus kuntalaisten näkökulmasta. Kunnallistieteiden laitoksen pro gradu, Tampereen yliopisto.

Etelä-Pohjanmaan liitto (2001). Etelä-Pohjanmaan kuntien www-palvelu- ja tietoverkkokartoitus 2000. Etelä-Pohjanmaan tietoyhteiskuntaohjelman koordinaatiohanke. (<http://www.epliitto.fi/julkaisut/wwwkuntaraportti/Selvitys.pdf>)

Hemánus, Pertti (1997). Kunnallinen tiedottaminen ja Jaska Jokunen. Tutkittua tietoa ja tutkimattomia tulkintoja. Kunnallisalan kehittämissäätiö. Polemia-sarjan julkaisu nro 26. Vammala 1997.

Kytö, Hannu, Ahtola, Leena, Tuorila, Helena ja Lehtinen, Anna-Riitta (2003). Kauas kaikki karkaa – vai karkaako? Palvelut tietoyhteiskunnassa –tutkimuskokonaisuuden yhteen-
vetoraportti. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisu 2003:14.
(http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/docs/julkaisu_14_2003_palvelut.pdf)

Kuntaliitto (1999). Kunta ja Me 16/1999.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)

Lintilä, Ritva (2003). E-Asiointi. Tietoraitti.

Lomake.fi (www.lomake.fi).

Palovuori, Leena (2004). Sähköpostiyhteydet ja lomakkeet kuntien kotisivuilla. (<http://www.cs.uta.fi/~tarja/opetus/tyt-kurssi/PalovuoriLeena.doc>).

Pirkanmaa (2000). Pirkanmaan palvelutietojärjestelmä-projekti, Media Tampere Oy. Raportti saatavissa Vesa Keinosealta (sähköpostiosoite: vesa.keinonen@mediatampere.fi).

Ruusula, Matti (2001). Palveleeko verkko kuntalaista? Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke. Oy Edita Ab, Helsinki.

Taavila, Antti (2000). Kuntien verkkopalvelut. Tietoyhteiskunnan tutkimuskeskus, työraportti 14/ 2000. Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes-Print.

Lapsen henkilö- tiedot	Sukunimi		Etunimet		Henkilötunnus	
	Lähiosoite		Postinumero	Postitoimipaikka		Puhelin kotiin
	Kotikunta				Aidinkieli	Kotikieli
Samassa taloudessa asuvat perheen muut alle 18 v lapset	Nimet ja syntymäajat sekä nykyiset hoitopaikkansa					
Huoltajien henkilö- tiedot	Äidin (tai avoliitossa elävän) sukunimi		Etunimet		Henkilötunnus	Ammatti ja tehtävä
	Nykyinen työ- tai opiskelupaikka		Työpaikan osoite			Työpuhelin
	Isän (tai avoliitossa elävän) sukunimi		Etunimet		Henkilötunnus	Ammatti ja tehtävä
	Nykyinen työ- tai opiskelupaikka		Työpaikan osoite			Työpuhelin
Toivottu päivähoito- muoto	Päiväkotihoido		Ensisij. toivottu sijoituspaikka (esim. päiväkodin nimi, perhepäiväkodin hoitoalue)			
	Hoitajan kodissa tapahtuva Ryhmäperhepäivähoito Hoito lapsen omassa kodissa Kolmiperhepäivähoito		Toissijainen sijoituspaikka			
Hoitoaika	Hoidon toivottu alkamispvm		Hoidon päättymispvm (mikäli tiedossa)		Alkaa klo Päättyy klo	
	Hoidon tarve pv / kk		Lauantaihoidontarve klo ei on		Kokopäivähoito (yli 5 h) Osapäivähoito (alle 5h) Sunnuntaihoidon tarve klo ei on	
Kuljetus päivä- hoitoon	Mahdollista käyttää autoa päivähoitokuljetuksiin kyllä ei					
Lapsen perhe- tilanne	Lapsi asuu omien vanhempien luona isovanhempiensa luona toisen vanhempansa luona muun sukulaisen l. muualla, missä					
Perheen koti- eläimet	Onko perheessä kotieläimiä ja mitä ei kyllä					
Lapsen terveyden- tila	Saako olla yhteydessä päivähoidon eri yhteistyötahojen (kuteen neuvolan) kanssa lapsen kehitystä ja terveyttä koskeissa asioissa kyllä ei				Mitä neuvolaa olette viimeksi käyttänyt	
Muuta huomioi- tavaa	Sairaudet, allergiat, ruokavaliot ym. Onko lapsi jatkuvassa lääkärinhoidossa ja miksi					
Päiväys ja alle- kirjoitus	Vakuutan tiedot oikeiksi ja suostun annettujen tietojen tarkistamiseen Päiväys Allekirjoitus Allekirjoittajan henkilötunnus: Allekirjoitus verkkopankkitunnuksilla -> OHJE: valitse Lähetä-painike!					

LIITE 2: Ohje päivähoitohakemuksen sähköiseen lähettämiseen**Seinäjoen kaupunki / Päivähoitohakemus****17.3.2003****TÄYTTÖOHJE**

Hakemus on jätettävä neljän kuukautta ennen hoidon toivottua alkamisaikaa tai mikäli päivähoiton tarve johtuu työllistymisestä, opinnoista tai koulutuksesta eikä tarpeen ajankohta ole ennakoitavissa, on päivähoitopaikkaa haettava niin pian kuin mahdollista, kuitenkin viimeistään kaksi viikkoa ennen kuin lapsi tarvitsee hoitopaikka. Päivähoitopaikan hakijana toimii toinen huoltajista.

Päivähoitohakemuksen sähköinen lähettäminen on kokonaisuudessaan hakijalle ilmaista.

1. Yleistä

Oheisella päivähoitolomakkeella haetaan päiväkotiin, perhepäivähoitoon, ryhmäperhepäiväkotiin ja esiopetukseen. Jos lapselle haetaan sekä päivähoito- että esiopetuspaikkaa, valitaan lomakkeelta molemmat vaihtoehdot. Kutakin lasta kohden täytetään oma hakemus.

Lasten kotihoidon tukea/yksityisen hoidon tukea ei voi saada yhtä aikaa kunnallisen päivähoiton kanssa. Viranomainen lähettää tiedon Kansaneläkelaitokselle (KELA) päivähoitopaikan saamisesta. Mikäli lapselle myönnettyä hoitopaikkaa ei oteta vastaan ottamispäätöksessä mainitusta päivästä alkaen, hakijan tulee ilmoittaa siitä itse Kelan paikallistoimistoon.

Hakemuksen voi myös tulostaa itselleen napsauttamalla hakemusnäytön vasemmassa ylä laidassa olevaa kirjoittimen kuvaketta, ja toimittaa täytettynä siihen päivähoitopaikkaan, johon ensisijaisesti haetaan tai alueen perhepäivähoidonohjaajalle. [Lisätietoja Seinäjoen päivähoidosta](#). Myös hakemuksen mahdolliset liiteasiakirjat toimitetaan edellä mainittuihin paikkoihin.

Lisätietoja päivähoitoon liittyvissä asioissa:

puh. 06-4162158 / Seinäjoen perusturvakeskus, päivähoito.

2. Tarvittavat ohjelmistot

Sähköisen päivähoitohakemuksen käyttö vaatii Adobe Acrobat Reader –ohjelmistosta version 4.0 tai sitä uudemman version. Sen voi ladata ilmaiseksi osoitteesta:

<http://www.adobe.fi/products/acrobat/readstep2.html>

Palvelun käyttö on mahdollista Internet Explorer 5.5 ja Netscape Communicator 4.6 tai sitä uudemmilla selaimilla ja Windows-käyttöjärjestelmällä.

3. Ohjeita lomakkeen kenttien täyttämiseen

Päivämääräkentät syötetään muodossa pp.kk.vvvv, esim. 01.04.2003

Kellonajat syötetään muodossa tunnit:minuutit (hh:min), esim. 08:30

Lapsen henkilötiedot Pakollisia tietoja ovat lapsen sukunimi, etunimet sekä henkilötunnus. Henkilötunnuksen tulee olla täydellinen.

Samassa taloudessa asuvat perheen muut alle 18 v. lapset
Lapsen samassa taloudessa asuvien alle 18-vuotiaiden sisarusten syntymäaika.

Huoltajien henkilötiedot Pakollisia tietoja ovat samassa taloudessa asuvien vanhempien (avio- tai avopuolisot) sukunimi, etunimet ja henkilötunnus. Henkilötunnusten tulee olla täydellisiä.

Hoitoaika "Hoidon päättymispäivämäärä" -kohta täytetään vain silloin, kun päivähoitoa haetaan määrääjälle.
Hoidon tarve pv/kk täytetään vain silloin, kun hoitoa ei tarvita joka päivä.

Muuta huomioitavaa Lapsen sairautta, allergiaa yms. koskeva alan erikoislääkärin tai muun asiantuntijan lausunto ja mainita, mikäli tutkimukset ovat vielä kesken,
tulee toimittaa hakemuksen liitteeksi joko henkilökohtaisesti tai postitse.

Tässä kohdassa voidaan esittää muita päivähoitopaikan saamiseen vaikuttavia seikkoja.

Päiväys ja allekirjoitus Ennen hakemuksen lähettämistä täytetään Allekirjoittajan henkilötunnus -kenttään päivähoitohakemuksen tekijän, eli hakijan henkilötunnus virheettömästi ja täydellisenä.

4. Hakemuksen tulostus

Hakemus kannattaa aina tulostaa itselleen ennen lähettämistä. Tulostus tapahtuu napsauttamalla näytön vasemmassa yläalaidassa olevaa kirjoittimen kuvaketta.

5. Lähettäminen ja allekirjoitus e-tunnisteella

Kun hakemus on täytetty, napsautetaan Lähetä-painiketta. Sen jälkeen ilmestyy valintasivu, josta valitaan se verkkopankki, johon lomakkeen allekirjoittajalla on käyttäjätunnukset. Sen jälkeen ilmestyy valitun pankin tunnistautumissivu, johon annetaan pankin käyttäjätunnus ja salasana.

Tärkeää: lomakkeelle on täytettävä allekirjoittajan henkilötunnus virheettömästi. Lomakkeen voi lähettää vain sen allekirjoittaja käyttämällä omia pankkitunnuksiaan!

Kun hakemus on perillä, lähettäjän koneelle tulee siitä vastaanottoilmoitus. Se kannattaa tulostaa. Mahdollisissa häiriötilanteissa hakemuksen tila voidaan selvittää vastaanottoilmoituksessa olevan asiointitunnuksen perusteella ottamalla yhteyttä ilmoituksessa annettuun puhelinnumeroon (arkisin klo 9-16) tai sähköpostiosoitteeseen.

LIITE 3: Haastattelurunko, perinteisesti hakemuksen lähettäneet**Perustiedot**

Nimi:

Asuinpaikka:

Yhteystiedot

osoite:

puh. numero:

sähköpostiosoite:

Ammatti:

Koulutus:

Ikä:

Talouden muut jäsenet:

Internet/tietokonetausta

Kuinka osaa mielestään käyttää tietokonetta/internetiä:

Kuinka usein käyttää:

Mihin käyttää (yleisesti):

Missä käyttää:

Onko kotona tietokone ja internetyhteys:

Kuinka talouden muut jäsenet käyttävät tietokonetta ja internetiä:

Päivähoitohakemus

Oliko tieto sähköisestä mahdollisuudesta:

jos oli tieto, miksi ei käyttänyt:

jos ei ollut tietoa, olisiko mahdollisesti käyttänyt:

Mikä informaatiokanava tavoittaisi parhaiten:

Omistaako sähköiseen allekirjoitukseen vaadittavat tunnukset:

Käyttäisikö sähköistä mahdollisuutta tulevaisuudessa, jos resurssit kunnossa:

Osaako kertoa parannusehdotuksia hakemukseen:

Kannattaako sähköistä mahdollisuutta ylläpitää:

Yleinen eAsiointi

Käyttääkö sähköisiä palveluita:

jos käyttää, niin mitä:

Mitä ajatuksia (puolesta ja vastaan) sähköiset palvelut herättävät:

Ongelmia liittyen sähköisiin palveluihin:

Parannusehdotuksia:

Millaisena näkee eAsiointin tulevaisuuden:

Aikooko itse käyttää tulevaisuudessa sähköisiä palveluita:

Millaiselle sähköiselle palvelulle olisi tarvetta:

Millaiselle ei:

LIITE 4: Haastattelurunko, sähköisesti hakemuksen lähettäneet**Perustiedot**

Nimi:

Asuinpaikka:

Yhteystiedot osoite: puh. numero: sähköpostiosoite:

Ammatti:

Koulutus:

Ikä:

Talouden muut jäsenet:

Internet/tietokonetausta

Kuinka osaa mielestään käyttää tietokonetta/internetiä:

Kuinka usein käyttää:

Mihin käyttää (yleisesti):

Missä käyttää:

Onko kotona tietokone ja internetyhteys:

Kuinka talouden muut jäsenet käyttävät tietokonetta ja internetiä:

Päivähoitohakemus

Mistä sai tiedon sähköisestä mahdollisuudesta:

Miksi käytti sähköistä mahdollisuutta:

Miksi ei perinteistä:

Yleinen kokemus sähköisen hakemuksen täyttämisestä/lähettämisestä:

Kokiko saaneensa hyötyä verrattuna perinteiseen:

 ja jos, niin mitä:

Oliko sähköiseen allekirjoitukseen vaadittavat tunnukset valmiina:

 jos hankki hakemusta varten, laajeniko tunnusten käyttö:

Oliko tyytyväinen täyttämiseen/lähettämiseen:

Mitä ongelmia kohtasi:

Parannusehdotuksia:

Täyttäisikö myös jatkossa sähköisesti:

Kannattaako sähköistä mahdollisuutta ylläpitää:

Yleinen eAsiointi

Käyttääkö sähköisiä palveluita:

 jos käyttää, niin mitä:

Mitä ajatuksia (puolesta ja vastaan) sähköiset palvelut herättävät:

Ongelmia liittyen sähköisiin palveluihin:

Parannusehdotuksia:

Millaisena näkee eAsioinnin tulevaisuuden:

Aikooko itse käyttää tulevaisuudessa sähköisiä palveluita:

Millaiselle sähköiselle palvelulle olisi tarvetta:

Millaiselle ei:

LIITE 5:

Haastattelurunko, ”viranomaisten verkkopalvelu” -pilotin/vesimittarilukeman testaus

Perustiedot

Nimi:

Asuinpaikka:

Yhteystiedot osoite:

puh. numero:

sähköposti:

Ammatti:

Koulutus:

Ikä:

Talouden muut jäsenet:

Internet/tietokonetausta

Kuinka osaa mielestään käyttää tietokonetta/internetiä:

Kuinka oppinut tietokoneen/internetin käytön (itseoppinut, työelämä, kurssit,...):

Kuinka usein käyttää tietokonetta/internetiä:

Mihin käyttää tietokonetta/internetiä (yleisesti):

Missä käyttää tietokonetta/internetiä:

Kuinka talouden muut jäsenet käyttävät tietokonetta ja internetiä:

Yleinen eAsiointi

Käyttääkö sähköisiä palveluita: ja jos käyttää, niin mitä:

Miksi käyttää sähköisiä palveluita:

Mitä ajatuksia puolesta ja vastaan sähköiset palvelut herättävät:

Ongelmia:

Parannusehdotuksia:

Millaisia tietoja/taitoja sähköisten palveluiden käyttö vaatii:

Millaisena näkee eAsioinnin tulevaisuuden:

Aikooko itse käyttää sähköisiä palveluita tulevaisuudessa:

Millaiselle sähköiselle palvelulle olisi tarvetta:

Millaiselle ei:

Jos hakee tietoa internetistä, niin mitä menetelmiä käyttää hakiessaan tietoa:

Kokemuksia pilotista/vesimittarilukemasta

Yleinen ”fiilis” pilotista:

Mikä pilotissa hyvää:

Mikä huonoa:

Parannusehdotuksia:

Aikooko käyttää tulevaisuudessa:

Näkeekö pilotille olevan yleistä tarvetta:

Yleinen ”fiilis” vesimittarilukeman lähettämisestä:

Mikä vesimittarilukemassa hyvää:

Mikä huonoa:

Parannusehdotuksia:

Aikooko käyttää tulevaisuudessa:

Näkeekö vesimittarilukemalle olevan yleistä tarvetta:

Tutkijoiden yhteystiedot

Tero **Saarenpää**

FM (tietojenkäsittelyoppi)

Lehtori (alana tietojenkäsittelyn maisteriohjelma Seinäjoella)

Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos, Seinäjoen yliopistokeskus

sähköposti: tero.saarenpaa@uta.fi

postiosoite: PL 147, 60320 Seinäjoki

puhelin: 050 3590 556

Tarja **Tiainen**

FT (tietojenkäsittelyoppi)

Tutkimusprofessori (alana: sähköinen liiketoiminta)

Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos, Seinäjoen yliopistokeskus

sähköposti: tarja@cs.uta.fi

postiosoite: PL 147, 60320 Seinäjoki

puhelin: 040 746 2481